

**ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

## **ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

---

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo
- Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo

#### CAPÍTULO SEGUNDO. DERECHOS Y DEBERES

- Artículo 4. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Electrónica
- Artículo 5. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos

#### CAPÍTULO TERCERO. PRINCIPIOS GENERALES

- Artículo 6. Principios organizativos de la Administración Electrónica
- Artículo 7. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica
- Artículo 8. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico
- Artículo 9. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración Electrónica

#### CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS

- Artículo 10. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos
- Artículo 11. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos a la información administrativa electrónica
- Artículo 12. Requisitos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos en la presentación de escritos

#### CAPÍTULO QUINTO. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Artículo 13. Información sobre la organización y los servicios de interés general
- Artículo 14. Información administrativa
- Artículo 15. Información normativa
- Artículo 16. Calidad y seguridad en la web municipal
- Artículo 17. Tablón de edictos electrónico
- Artículo 18. Publicación oficial
- Artículo 19. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos

#### CAPÍTULO SEXTO. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

- Artículo 20. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica
- Artículo 21. Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos

- Artículo 22. Iniciación
- Artículo 23. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos
- Artículo 24. Exigencia y acreditación de representación
- Artículo 25. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos
- Artículo 26. Presentación de documentos y declaración responsable
- Artículo 27. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos
- Artículo 28. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel
- Artículo 29. Finalización
- Artículo 30. La notificación por medios electrónicos

#### CAPÍTULO SÉPTIMO. REGISTRO, ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- Artículo 31. Registro telemático
- Artículo 32. Archivo electrónico de documentos
- Artículo 33. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos

#### CAPÍTULO OCTAVO. INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LA TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA

- Artículo 34. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica
- Artículo 35. Proyecto de incorporación
- Artículo 36. Aprobación del proyecto de incorporación
- Artículo 37. Catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Barcelona

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

- Primera. Incorporación de trámites y procedimientos actuales
- Segunda. Procedimiento en curso
- Tercera. Tablón de edictos electrónico
- Cuarta. Notificación electrónica
- Quinta. Registro telemático
- Sexta. Archivo electrónico

#### DISPOSICIONES FINALES

- Primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza
- Segunda. Seguimiento e implantación de la Ordenanza
- Tercera. Difusión de la Ordenanza
- Cuarta. Regulación de nuevos procedimientos y trámites
- Quinta. Adaptación a la normativa municipal
- Sexta. Entrada en vigor

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I.

El Ayuntamiento de Barcelona reconoce los profundos cambios que está produciendo la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la vida cotidiana de las personas, en su entorno social y laboral, en la actividad de las empresas e instituciones y en las relaciones humanas y económicas. Está emergiendo un nuevo entorno que se denomina, con razón, *sociedad de la información y el conocimiento*, ya que estos bienes intangibles son ahora la materia prima y el principal activo para la creación de riqueza y el desarrollo de los pueblos.

Estos cambios representan oportunidades inimaginables hasta no hace mucho en los ámbitos de bienestar social, enseñanza, ocupación, mejor acceso y prestación de los servicios públicos y nuevas formas de gobierno. Pero también riesgos para la cohesión social, nuevas clases de delincuencia y formas no democráticas de control y de ejercicio del poder.

Los poderes públicos, cada uno en el ámbito de sus competencias pero con una acción necesariamente coordinada, deben acompañar y promover el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento, garantizando los derechos ciudadanos y la cohesión social. Asimismo, las Administraciones Públicas deben actuar como agentes dinamizadores de la utilización de las tecnologías entre los ciudadanos y dentro de la propia Administración, aprovechando todo el potencial que tienen para mejorar el servicio al ciudadano y para transformar la gestión.

Este enfoque complejo y multidimensional se recoge en numerosas declaraciones internacionales, como la Carta Europea de Derechos de los Ciudadanos en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, promovida por el Ayuntamiento de Barcelona en el seno de Eurocities y que fue objeto de una declaración institucional del plenario municipal de 18 de marzo del 2005.

El Ayuntamiento de Barcelona ha sido una Administración avanzada, tanto en la promoción de la sociedad de la información y el conocimiento como en la utilización intensiva de las TIC, y particularmente de Internet, como instrumento para la atención y las relaciones con los ciudadanos, la mejora de los servicios municipales, la gestión interna y la participación en el gobierno de la ciudad. En este último sentido, en la línea de las propuestas de la Comisión Europea y de la OCDE, usaremos el concepto de administración electrónica entendida como la aplicación de las TIC y los instrumentos de cambio organizativo para mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos.

## II.

Para potenciar el uso aún más intenso de las tecnologías en las relaciones de los ciudadanos y las empresas con el Ayuntamiento y facilitar el pleno aprovechamiento de sus beneficios, es preciso que éste se dote de un instrumento normativo que determine los derechos y los deberes de los ciudadanos en este ámbito, que regule las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en las relaciones con los ciudadanos y que establezca los principios generales de actuación de la Administración Municipal en esta materia, en especial en el proceso de incorporación a la administración electrónica de los trámites y los procedimientos administrativos. De igual modo, la norma debe dar plena seguridad jurídica, así como agilidad y eficacia, a la actuación ingente que han hecho y hacen todos los servicios municipales para facilitar, a través de Internet y de los canales telemáticos en general, servicios de información, consulta, tramitación y participación.

La presente Ordenanza explora caminos que son bastante nuevos en el ordenamiento jurídico administrativo. La Unión Europea ha establecido recientemente directrices generales y el ordenamiento español ha ido adaptando algunos de sus preceptos a la realidad de las nuevas tecnologías, pero aún no se dispone de un cuerpo normativo ni doctrinal de referencia que se pueda incorporar o adaptar linealmente al ámbito local. Tampoco es fácil encontrar, con la excepción de algunas agencias estatales especializadas, administraciones españolas que hayan incorporado Internet de forma tan masiva y con tanta aceptación por parte del ciudadano, como lo ha hecho el Ayuntamiento de Barcelona.

De hecho, los riesgos de un intento como éste proceden de dos direcciones que esta Ordenanza Municipal intenta evitar. Por una parte, la transposición al entorno de Internet de las estructuras, los procesos y los procedimientos que son aplicables al mundo de la administración convencional, sin reconocer las características propias y diferentes de este canal y sin aprovechar su potencial de mejora de usabilidad y de eficiencia. Por otra parte, el hecho de pretender que la actuación pública en Internet pueda desarrollarse como lo hacen los agentes privados y de espaldas al ordenamiento jurídico administrativo, que establece necesariamente garantías y condiciones especiales.

La norma debe preservar y potenciar tanto como sea posible los elementos propios del modelo de desarrollo de la Administración Electrónica en Barcelona, tales como la orientación de servicio al ciudadano, en particular al usuario habitual de Internet y de los canales telemáticos en general; la agilidad y la descentralización en la gestión del medio; la integración con las bases de datos y las aplicaciones corporativas; la plena utilización del potencial de la tecnología; y, muy especialmente, la ambición de alcanzar un nivel muy elevado de aceptación y de utilización por parte de los ciudadanos y las empresas.

Finalmente, la Ordenanza debe facilitar el desarrollo y la ejecución ambiciosa, pero realista y equilibrada, de la Administración Electrónica en nuestro contexto, es decir, debe adecuarse a la realidad de la sociedad, de la organización municipal y de la disponibilidad y madurez de las tecnologías.

### III.

El ordenamiento jurídico administrativo ha considerado tradicionalmente como elementos informadores de la totalidad de sus normas y actuaciones los principios de eficacia y eficiencia en la actuación administrativa, de lealtad institucional y coordinación y, de forma muy relevante en relación con este texto, de transparencia y mayor servicio al ciudadano.

Estos principios del ordenamiento jurídico administrativo han sido habitualmente difíciles de trasladar al mundo normativo más allá de la esfera jurídicamente aplicable y vinculante, pero ciertamente abstracta, de los principios generales. Factores muchas veces derivados de la aplicación concreta de las normas a la realidad física y organizativa de las administraciones han obligado a matizar el alcance de este bloque de principios muy progresistas. Pero la introducción de las TIC puede tener como virtualidad la disminución de las limitaciones físicas y organizativas y, por lo tanto, puede contribuir a la consecución de los principios mencionados anteriormente.

En este sentido, esta Ordenanza, que consolida la utilización de la herramienta que es hoy seguramente la más práctica y eficiente en la relación con las instituciones, está en armonía con la dirección y las pretensiones generales del ordenamiento jurídico vigente en la actualidad.

Desde un punto de vista general, el fundamento jurídico concreto de sus disposiciones debe encontrarse, por una parte, directamente en el mandato que impone a las administraciones el artículo 103.1 de la Constitución, que vincula la legitimidad en el ejercicio de las potestades administrativas a los principios de servicio objetivo del interés general y, por otra, en los principios definidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en el ámbito local, en el artículo 6 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, de eficiencia, servicio a los ciudadanos, eficacia, coordinación, transparencia y participación.

Adicionalmente, esta ordenanza está informada, en la parte que regula la relación de la Administración del Ayuntamiento de Barcelona con otras administraciones, por el principio consagrado en el artículo 4 de la Ley 30/1992, antes mencionada, como principio de lealtad institucional.

Desde un punto de vista más concreto, existen tres previsiones normativas que se pueden considerar como el indudable fundamento conceptual y jurídico de la norma.

En primer lugar, la previsión del artículo 45 de la Ley 30/1992, ya mencionada, que contiene un claro mandato para el impulso de la utilización de las TIC –en la terminología de la norma, de “*las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos*”– en el desarrollo de la actividad de las Administraciones Públicas y en el ejercicio de sus competencias.

En segundo lugar, con especial relieve en nuestro contexto, las previsiones que podríamos considerar visionarias de la Carta Municipal de Barcelona, aprobada mediante la Ley 22/1998, de 30 de diciembre, que no sólo define, en el artículo 39, las formas de información administrativa en tanto que garantía de máxima participación ciudadana, incluida la posibilidad de consulta de las bases de datos, ficheros y registros por vía telefónica y telemática, sino que, además, en el artículo 41, configura como un verdadero

deber de la Administración Municipal la prestación del servicio de acceso a la información municipal y ciudadana a través de sistemas telemáticos.

Y, en tercer lugar, el artículo 70 bis de la Ley de Bases de Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de medidas para la modernización del gobierno local, que establece que las entidades locales estarán obligadas a *“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, encuestas y, en su caso, consultas ciudadanas”*.

Desde un punto de vista formal, esta norma se adopta sobre la base de la potestad de autoorganización prevista para las entidades locales en los artículos 4 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, y 8 del Texto Refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Catalunya, aprobado por Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, con los requerimientos formales, atendiendo a su funcionalidad, que recoge el artículo 26 de la Carta Municipal de Barcelona.

Finalmente, y en el ámbito específico de las aplicaciones de las TIC a las relaciones jurídicas, la Ordenanza se fundamenta en las leyes estatales que las regulan, en especial la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de su normativa de desarrollo.

#### IV.

Como señala el **capítulo primero**, la Ordenanza tiene por objeto la regulación de la utilización de las TIC en las relaciones jurídico-administrativas entre los ciudadanos y el conjunto de la Administración Municipal, incluida la consulta de la información administrativa, la de los datos en poder de la Administración Municipal y la realización de trámites y procedimientos por medios electrónicos. De esta manera, se asume un compromiso ambicioso de promoción del uso de estas tecnologías y de modernización de todos los ámbitos municipales, a fin de que el ciudadano encuentre el mismo nivel de servicio en todos los ámbitos de la Administración.

El **capítulo segundo** es la pieza más importante de la Ordenanza, donde se reconocen los derechos y los deberes de los ciudadanos y, por lo tanto, las obligaciones y las garantías de la Administración Municipal en lo que concierne al uso de las TIC en las relaciones administrativas. Se elevan a este rango legal y se concretan en el ámbito de las relaciones administrativas algunas de las previsiones de la declaración institucional de adhesión a la Carta Europea de Derechos de los Ciudadanos en la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Con un efecto fundamentalmente pedagógico, pero también práctico, se muestra asimismo una lista de los deberes o las condiciones del uso responsable de la Administración Electrónica por parte de los ciudadanos.

En el **capítulo tercero** se establecen los principios generales de actuación de la Administración Municipal en el ámbito de la Administración Electrónica, que inspiran el espíritu de la norma e inspirarán todo su desarrollo posterior. Por una parte, se preservan irrenunciablemente los principios de seguridad jurídica y técnica y los de confidencialidad y privacidad de los datos personales. Por otra, se declaran algunos principios del ámbito del servicio al ciudadano, algunos de ellos muy nuevos, como los de simplificación

administrativa, neutralidad tecnológica e interoperabilidad, los de proporcionalidad, eficiencia, transparencia y accesibilidad, y otros, para impulsar decididamente la adopción de estas tecnologías entre la población y dentro de la Administración Municipal. Cabe destacar, además, la sección dedicada a la cooperación con otras administraciones, condición indispensable para el desarrollo de una Administración Pública realmente transparente, accesible y próxima al ciudadano.

El **capítulo cuarto** se dedica a los sistemas de identificación en los diferentes tipos de relaciones entre los ciudadanos y el Ayuntamiento. En general, se establece que no se requerirá identificación para la consulta de información general y administrativa. En el caso de los trámites y procedimientos administrativos que requieran la acreditación de la voluntad del ciudadano, se promueve, a todos los efectos, la utilización de la firma electrónica reconocida y, en el futuro, del DNI electrónico, a pesar de que, para determinados procedimientos concretos de menor trascendencia y en el desarrollo posterior de las previsiones de la ordenanza, se puedan aceptar sistemas de identificación seguros pero más ligeros y de más fácil acceso para la población, siguiendo un principio de proporcionalidad y de extensión de la tecnología.

Con el **capítulo quinto** se consolida una política que ha presidido la actuación del Ayuntamiento en el ámbito del uso de las TIC, especialmente de Internet y de los canales telemáticos en general, y que ha sido de particular aceptación por amplios sectores de la ciudadanía, y de manera destacada por parte de los internautas habituales. Se trata de garantizar la máxima difusión, a través de los medios electrónicos, de todo tipo de información de que disponga el Ayuntamiento. En el ámbito de la información administrativa, se establece la difusión obligatoria a través de medios electrónicos de la información que tenga la consideración de pública y se prevé la creación del tablón de edictos electrónico, para la publicación de la información que según una norma jurídica sea necesario notificar a los ciudadanos por medio de un edicto municipal.

En el **capítulo sexto** se regulan las diferentes fases o trámites del procedimiento administrativo electrónico general, los certificados y las compulsas, para asegurar la coexistencia de la tramitación por vía electrónica y la tramitación en papel. Se regula también el régimen de representación y apoderamiento, para facilitar la actuación de los ciudadanos en la administración electrónica, ya sea directamente o a través de sus representantes legales. Merece un comentario especial el mecanismo previsto en la Ordenanza para la incorporación de los trámites y los procedimientos administrativos a la tramitación por vía electrónica. A pesar de que las referencias son escasas en esta materia, existe la tendencia a regular por separado, en este tipo de textos, los componentes y módulos del procedimiento administrativo general (el registro, el archivo, la notificación, etcétera) y hacer su transposición al mundo virtual, con independencia del contenido, la ordenación organizativa concreta, las exigencias de la tecnología y, sobre todo, el uso efectivo que hacen los ciudadanos de cada procedimiento. En la norma municipal, los trámites y los procedimientos se incorporan progresivamente a la tramitación por vía electrónica, de acuerdo con criterios de eficacia, economía y eficiencia, y son los trámites los que invocan los módulos organizativos y técnicos que se requieren en cada caso para prestar un servicio completo e integrado al ciudadano.

En el **capítulo séptimo** se regula el régimen general de funcionamiento del registro telemático, el archivo electrónico de documentos y las condiciones de acceso de los ciudadanos a los registros y archivos electrónicos.

Como se ha dicho antes, uno de los aspectos de especial novedad y trascendencia de esta ordenanza es el mecanismo previsto para la incorporación de los procedimientos y trámites municipales a la tramitación por vía electrónica, que es objeto del **capítulo octavo**. En él se determinan las condiciones generales de incorporación, desde el punto de vista de la competencia y del procedimiento, a través de lo que se denomina un proyecto de incorporación regulado, que incluirá el análisis organizativo, tecnológico y jurídico de la propuesta de incorporación. Asimismo, se da entidad jurídica al catálogo municipal de trámites y procedimientos administrativos electrónicos, que se difundirá a través de la web de la ciudad.

Este capítulo y las disposiciones contenidas en el **Régimen Transitorio** deben permitir la implantación decidida, progresiva y eficiente de la administración electrónica en todo el Ayuntamiento de Barcelona. De manera inmediata, se configura el catálogo de trámites y procedimientos y se incorporan a la tramitación por vía electrónica los que ya están disponibles a través de la web municipal o, fuera de la web, a través de convenios con diferentes colectivos, colegios profesionales y Administraciones Públicas, y algunos nuevos, como los de la carpeta de empresas. Progresivamente se irán incorporando otros trámites y procedimientos, hasta alcanzar a corto plazo el objetivo de que la mayor parte del volumen de la tramitación municipal esté disponible a través de medios electrónicos. En este proceso de incorporación, se pondrán también en marcha los componentes y los módulos comunes de la administración electrónica, tales como el registro, la notificación, el archivo, etcétera. En los anexos de la Ordenanza se incluye una lista de 77 trámites que ya están disponibles actualmente en la web municipal y otra de 10 trámites que se llevan a cabo a través de extranets seguras.

Las **disposiciones finales** autorizan a dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo de la Ordenanza y, en particular, el compromiso de adaptar a ella el resto de la normativa municipal y la difusión proactiva de la norma, tanto a través de medios electrónicos como en soporte papel.

## CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

1. Esta Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos, en el ámbito de la Administración Municipal de la ciudad de Barcelona, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos, que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa.

2. Como consecuencia de lo anterior, esta Ordenanza tiene por objeto:

- a. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos entre los ciudadanos y la Administración Municipal.
- b. Fijar los principios generales para el impulso y el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito de la Administración Municipal.

- c. Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

3. También es objeto de esta ordenanza la fijación de los principios reguladores de la incorporación de los trámites y de los procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

1. Dicha ordenanza será de aplicación a las entidades que, en adelante, serán denominadas conjuntamente como *Administración Municipal*:

- a. Los órganos administrativos que integran el Ayuntamiento de Barcelona.
- b. Los organismos autónomos que estén vinculados al Ayuntamiento de Barcelona.
- c. Las entidades públicas empresariales que estén vinculadas al Ayuntamiento de Barcelona.
- d. El resto de las entidades vinculadas al Ayuntamiento de Barcelona o dependientes de él y los consorcios en que sea mayoritaria, directa o indirectamente, la representación del Ayuntamiento de Barcelona, cuando ejerciten potestades administrativas.
- e. Las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos municipales, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Barcelona y con los ciudadanos, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.
- f. El Ayuntamiento promoverá que esta Ordenanza sea adoptada por el resto de los organismos y entidades en que esté representado.

2. Dicha Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de las entidades referidas en el apartado 1 anterior.

## **Artículo 3.   Ámbito de aplicación objetivo**

1. Dicha Ordenanza se aplicará a aquellas actuaciones en que participe la Administración Municipal y que se realicen por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:

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

2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones de los ciudadanos no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial a la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de

reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales y las peticiones y otras formas de participación, en tanto que no sean objeto de una regulación específica.

3. Esta ordenanza define los principios que deben informar las relaciones que la Administración Municipal establezca con otras Administraciones a través de medios electrónicos.

4. A efecto de lo dispuesto en esta Ordenanza, se entenderá por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita producir, almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para la radiodifusión.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. DERECHOS Y DEBERES**

### **Artículo 4. Derechos de los ciudadanos 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. Derecho a dirigirse a la Administración Municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, realizar trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad.
- b. Derecho a exigir de la Administración Municipal que se dirija a ellos a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- c. Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o del resto de las Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Barcelona haya firmado un convenio de intercambio de información.
- d. Derecho a disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- e. Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
- f. Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
- g. Derecho a acceder a la administración electrónica y utilizarla independientemente de las disminuciones físicas o psíquicas.

- h. Derecho a disponer de formación y ayuda en la utilización de la Administración Electrónica.
  - i. Derecho a acceder a la Administración Electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas.
  - j. Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.
  - k. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en las que consten los datos de los ciudadanos.
2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta ordenanza.

**Artículo 5. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas establecidas a través de medios electrónicos**

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. Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica de buena fe y evitando su abuso.
- b. Deber de 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. Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando éstas así lo requieran.
- d. Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal.
- e. Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

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

### CAPÍTULO TERCERO. PRINCIPIOS GENERALES

#### Artículo 6. Principios organizativos de la administración electrónica

La actuación de la Administración Municipal de Barcelona en general, y la referida al impulso de la Administración Electrónica en particular, deberá estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de servicio al ciudadano

La Administración Municipal impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la Administración Electrónica para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos.

b. Principio de simplificación administrativa

La Administración Municipal, con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, así como de mejorar el servicio al ciudadano, aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de administración electrónica, en particular eliminando todos los trámites o actuaciones que se consideren no relevantes y 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.

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, por lo que deberá aplicar los medios personales y materiales pertinentes y adaptar las medidas necesarias para su efectividad.

La Administración Municipal podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre los ciudadanos.

d. Principio de neutralidad tecnológica

La Administración Municipal garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta Ordenanza con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la misma evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes.

e. Principio de interoperabilidad

La Administración Municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando los criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras administraciones.

La Administración Municipal promoverá el uso de software de código abierto en la administración electrónica.

f. Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos

La Administración Municipal , en el impulso de la administración electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de los ciudadanos, 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 los ciudadanos.

Serán objeto de especial protección los datos personales de los ciudadanos y toda la información común que deban usar los diferentes departamentos y entidades integrantes de la Administración Municipal , los cuales estarán obligados a comunicar los datos necesarios para mantenerla debidamente documentada y actualizada.

g. Principio de transparencia

La Administración Municipal facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de la información que conste en sus archivos y de las actuaciones administrativas, de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico y con los principios establecidos en esta ordenanza.

h. Principios de eficacia, eficiencia y economía

La implantación de los medios electrónicos en la Administración Municipal estará presidida por los principios de eficacia, eficiencia y economía. En particular, se realizará según los siguientes criterios:

- El impacto y la utilización, por parte de los ciudadanos, de los servicios municipales afectados.
- Los colectivos de población a los cuales se dirige.
- Las mejoras alcanzables por la prestación del servicio.
- La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos, con el resto de la organización y con los sistemas de información municipales.
- El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido.
- La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

i. Principio de cooperación

Con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano y la eficiencia en la gestión, la Administración Municipal establecerá convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, asociaciones y otras entidades, para facilitar la relación de sus asociados y clientes con la Administración Municipal .

j. Principio de participación

La Administración Municipal promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Asimismo, la Administración Municipal promoverá el debate público y la expresión de ideas y opiniones, a través de diferentes tipos de instrumentos propios de los medios electrónicos, considerando en todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

#### **Artículo 7. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica**

La difusión por medios electrónicos de la información administrativa de interés general y de la información que la Administración Municipal está obligada a hacer pública se llevará a cabo de conformidad con los siguientes principios:

##### a. Principio de accesibilidad y usabilidad

La Administración Municipal garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible.

La Administración Municipal potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan de la mejor manera la difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

La Administración Municipal pondrá a disposición de los ciudadanos con discapacidades o con especiales dificultades los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

##### b. Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Municipal

La Administración Municipal garantizará, en el acceso a la información por medios electrónicos, la obtención de documentos con el contenido exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en formato electrónico no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

##### c. Principio de actualización

Los diferentes órganos de la Administración Municipal mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

##### d. Principio de garantía de protección de los datos de carácter personal

La Administración Municipal aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, así como las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

e. Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto

La Administración Municipal garantizará el acceso a la información administrativa que, de conformidad con la Carta Municipal de Barcelona, sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

#### **Artículo 8. Principios generales del procedimiento administrativo electrónico**

La realización electrónica de trámites administrativos en el marco de la Administración Municipal debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o perjuicio para los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación telemática con la Administración sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

b. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos

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

c. Principio de intermodalidad de medios

En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de desarrollo, un procedimiento iniciado por un medio se podrá continuar por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.

Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que se hayan determinado en el proceso de incorporación, de acuerdo con lo previsto en el capítulo octavo.

**Artículo 9. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica**

La cooperación interadministrativa en el marco de la Administración Municipal de Barcelona debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de cooperación y colaboración interadministrativas

Con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, el Ayuntamiento impulsará la firma, con el Consorcio de la Administración Abierta de Catalunya y el resto de las Administraciones Públicas, de todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles y aplicables las previsiones incluidas en esta Ordenanza en particular y, entre otros, los que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

El Ayuntamiento de Barcelona pondrá a disposición de la comunidad, y en particular de las entidades locales y del resto de las Administraciones Públicas, sus aplicaciones de administración electrónica.

El Ayuntamiento de Barcelona deberá publicar los acuerdos y convenios que, en cumplimiento de este principio, haya firmado con otras Administraciones Públicas.

b. Principios de acceso y disponibilidad limitada

La Administración Municipal deberá facilitar el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos en soporte electrónico que tenga sobre los interesados y especificar las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad e integridad.

La disponibilidad de los datos mencionados en el apartado anterior se limitará estrictamente a los que las Administraciones Públicas requieran, en el ejercicio de sus funciones, para la tramitación y resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a dichos datos estará condicionado al hecho de que el interesado haya dado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

## **CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS**

### **Artículo 10. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos**

1. La identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos en las relaciones con la Administración Municipal se podrá producir a través de los siguientes mecanismos:

- a. Firma electrónica reconocida, en todo caso, salvo que una norma específica añada requisitos adicionales para la identificación y la acreditación de la voluntad de los ciudadanos.
- b. Otros tipos de firma electrónica.

2. El Ayuntamiento de Barcelona, directamente o a través de convenios, acuerdos o contratos con otras entidades, podrá suministrar los mecanismos de identificación y acreditación de la voluntad a los ciudadanos que lo soliciten, después de haber comprobado su identidad de manera específica.

3. La utilización del DNI electrónico permitirá identificar a los ciudadanos en los términos definidos en la normativa que sea de aplicación.

4. La Administración Municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

### **Artículo 11. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos a la información administrativa electrónica**

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

- a. Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.
- b. Consultas de disposiciones generales e información normativa.
- c. Información incluida en el tablón de edictos electrónico.
- d. Publicaciones oficiales del Ayuntamiento de Barcelona.
- e. Expedientes sometidos a información pública.
- f. Otra información de acceso general.

Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a los ciudadanos que quieran 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 ciudadanos datos que no tengan carácter personal.

2. De conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se garantiza a los ciudadanos la consulta libre de los documentos electrónicos almacenados por el Ayuntamiento que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta.

Para garantizar el ejercicio cuidado y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento de Barcelona y que permitan dejar constancia de la identidad del solicitante y de la información solicitada.

3. De conformidad con los apartados 2, 3, 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el acceso a los documentos nominativos, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y archivos referidos a los apartados 5 y 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la ley en cada caso.

Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los ciudadanos que se encuentran legalmente habilitados para hacerlo, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en el artículo 10 de esta Ordenanza.

#### **Artículo 12. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos en la presentación de escritos**

1. La utilización de firma electrónica reconocida será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de los ciudadanos que presenten escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica a través del procedimiento previsto en esta Ordenanza.

2. En este procedimiento de incorporación se podrán establecer otros tipos de firma electrónica que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad del ciudadano, atendiendo a los siguientes criterios:

- Las características de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite en concreto, en la esfera jurídica de los ciudadanos.
- La exigencia formal de firma del escrito presentado por el ciudadano, en la normativa de procedimiento administrativo general.
- El nivel de seguridad jurídica, en función de los riesgos asociados a la operativa.
- La disponibilidad de la tecnología y los recursos del Ayuntamiento de Barcelona.

3. Los escritos y documentos electrónicos que presenten los ciudadanos deberán incorporar el mecanismo de identificación y acreditación de la voluntad del ciudadano que en cada caso se defina, de conformidad con el apartado 2 anterior.

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

## **CAPÍTULO QUINTO. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

### **Artículo 13. Información sobre la organización y los servicios de interés general**

1. La Administración Municipal facilitará por medios electrónicos, como mínimo a través de la página web del Ayuntamiento, información sobre:

- a. Su organización y sus competencias.
- b. Los servicios que tenga encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
- c. Los procedimientos administrativos que tramitan, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.
- d. Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de los ciudadanos y tenga una especial incidencia social, por ejemplo en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.

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

### **Artículo 14. Información administrativa**

La Administración Municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, la Administración Municipal hará pública la siguiente información:

- a. Los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b. Las ordenanzas municipales.
- c. El presupuesto municipal y las memorias de gestión.
- d. Las figuras de planeamiento urbanístico.
- e. Los anuncios de información pública.
- f. Los procedimientos de contratación administrativa.
- g. Los procedimientos de concesión de subvenciones.

- h. Los procedimientos de selección de personal.
- i. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.

#### **Artículo 15. Información normativa**

El Ayuntamiento de Barcelona garantizará la disponibilidad y el acceso a su normativa a través de Internet. Se garantizará el acceso telemático a la Gaceta Municipal.

#### **Artículo 16. Calidad y seguridad en la web municipal**

1. Los servicios de la web municipal estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios pueden no estar operativos, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.
2. Se garantizará la seguridad de las páginas web de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de esta ordenanza, para garantizar la autenticidad e integridad de la información digital que recogen.
3. La web municipal cumplirá 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.
4. Las entidades incluidas en el artículo 1 de esta ordenanza no son responsables en ningún caso de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan de ellas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas web municipales, las personas no vinculadas a dichas entidades.

#### **Artículo 17. Tablón de edictos electrónico**

1. El tablón de edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.
2. El tablón de edictos electrónico se podrá consultar a través de la web municipal, desde terminales instalados en la sede del Ayuntamiento de Barcelona y desde otros puntos de acceso electrónico que se determinen. En todo caso, se garantizará el acceso a todas las personas, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.
3. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.

4. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablero que estén disponibles.

#### **Artículo 18. Publicación oficial**

1. 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. A pesar de ello, la difusión de información y documentación por medios electrónicos puede complementar la publicidad realizada en boletines oficiales en soporte papel, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.

2. La Administración Municipal garantizará, en todo caso, el acceso electrónico a los diarios oficiales en que se publique información pública del Ayuntamiento de Barcelona.

#### **Artículo 19. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos**

La incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos se realizará conforme a los principios establecidos en esta Ordenanza, y se dará en todo caso prioridad a la publicación de la información administrativa que por ley o por resolución judicial deba ser publicada.

### **CAPÍTULO SEXTO. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO**

#### **Artículo 20. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica**

1. El Ayuntamiento de Barcelona incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos municipales a la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación y a los principios generales de actuación previstos en esta Ordenanza.

2. Por medio de los trámites y procedimientos mencionados en el apartado anterior, se podrá pedir información, realizar consultas, formular solicitudes, presentar pretensiones, practicar alegaciones, emitir y recibir facturas, realizar pagos, oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que reconoce el ordenamiento jurídico administrativo.

**Artículo 21. Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos**

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, la identificación de los trabajadores públicos y de los órganos administrativos se hará mediante la firma electrónica reconocida.

2. 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.

**Artículo 22. Iniciación**

1. En las condiciones establecidas en esta Ordenanza, los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud en el registro telemático regulado en esta ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida del interesado o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza, de conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Artículo 23. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos**

1. Los actos administrativos y resoluciones dictados por la Administración Municipal y las comunicaciones con los ciudadanos que se realicen por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Las previsiones contenidas en este artículo no serán aplicables a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos administrativos cuya regulación corresponda al Ayuntamiento y en los que no sea necesario garantizar los requisitos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta la sensibilidad de la comunicación realizada.

3. Se considerarán válidos los documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración que hayan sido producidos por medios electrónicos, siempre y cuando se acredite su autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los términos previstos en esta ordenanza y con las normas que la desarrollen. La Administración Municipal promoverá la utilización de formatos estándar internacionalmente reconocidos.

#### **Artículo 24. Exigencia y acreditación de representación**

1. Los ciudadanos podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente a la Administración Municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo que prevé la legislación general y lo que establece esta ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.

2. El procedimiento de acreditación de la representación cuando se realicen actuaciones por medios electrónicos se podrá llevar a cabo a través de cualquiera de los siguientes procedimientos alternativos:

- 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 Barcelona 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 o de otras administraciones o entidades con las que el Ayuntamiento de Barcelona haya firmado un convenio de colaboración.
- d. Cuando el procedimiento lo permita y así se considere conveniente, la Administración Municipal podrá, en cualquier momento, pedir al apoderado la justificación del apoderamiento.

#### **Artículo 25. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos**

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de los responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

2. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a los interesados y de información pública a los ciudadanos se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.

3. El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación mediante las modalidades establecidas en los trámites incorporados.

4. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto que éste le haya indicado.

#### **Artículo 26. Presentación de documentos y declaración responsable**

1. No será necesario aportar documentos que se encuentren en poder de la Administración Municipal o de otras Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Barcelona haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento.

2. Las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta ordenanza promoverán la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la Administración.

3. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones se podrá efectuar en los registros de la Administración Municipal o en los de otras administraciones o entidades con las que el Ayuntamiento de Barcelona tenga firmado un convenio de colaboración.

### **Artículo 27. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos**

1. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre administraciones, el Ayuntamiento promoverá la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos.

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

2. En el marco de los principios regulados en esta ordenanza, el Ayuntamiento promoverá el establecimiento de convenios con las 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. La aportación de certificados que prevén las normas reguladoras vigentes de procedimientos y actuaciones administrativas se podrá realizar a través de certificados electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las siguientes precisiones:

- a. En el marco de un procedimiento administrativo, el Ayuntamiento de Barcelona, como responsable del trámite, podrá solicitar telemáticamente la transmisión de datos en poder de otras administraciones que sean necesarias para el ejercicio de sus competencias.
- b. Para dar respuesta a las peticiones de las administraciones conveniadas, el Ayuntamiento dispondrá de mecanismos automáticos de transmisión de datos en tiempo real.
- c. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.
- d. Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por el Ayuntamiento de Barcelona o por otras administraciones conveniadas, se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora, y en ella se identificarán los datos requeridos y a sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud debe constar que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, de la manera prevista en el apartado anterior, salvo que este consentimiento no sea necesario, en virtud de una norma con rango de ley.

- e. Se dejará constancia de la petición y la recepción de los datos en el expediente, por parte del órgano u organismo receptor. A los efectos de la verificación del origen y la autenticidad de los datos por parte de los órganos de fiscalización y control, se habilitarán mecanismos para que dichos órganos puedan realizar los controles que consideren oportunos.
- f. Para garantizar la identidad de la Administración peticionaria y la de la Administración emisora, así como la integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos transmitidos, tanto la petición como la transmisión de datos deberán ir acompañadas de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente.

3. El Ayuntamiento de Barcelona establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo telemáticamente a los archivos del órgano u organismo emisor.

- a. El Ayuntamiento emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los ciudadanos. Este trámite se incluirá en el catálogo de trámites incorporados a la Administración Electrónica, regulado en esta Ordenanza.
- b. Los ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar a la Administración Municipal certificados en soporte electrónico de otras administraciones obtenidos telemáticamente o bien mediante la compulsa electrónica del certificado en papel.

#### **Artículo 28. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel**

1. La compulsa electrónica de documentos electrónicos y en soporte papel se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Municipal que haya realizado la compulsa y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia. Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. La incorporación de documentos en soporte papel a los trámites y procedimientos administrativos que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica se realizará mediante la compulsa electrónica de los documentos en soporte papel.

3. Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración Municipal .

4. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, se procederá, por parte del órgano competente, a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, mediante compulsa, para continuar con la tramitación del expediente.

5. En el traslado de documentos electrónicos a copias en soporte papel, se hará constar la diligencia del personal competente que acredite la correspondencia y la exactitud con el documento original electrónico, mediante la compulsa. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

6. Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. En este caso, el documento en soporte papel incorporará un mecanismo que permitirá validar su contenido con la identificación del documento electrónico original. El acceso al documento electrónico original se podrá realizar a través de una dirección electrónica facilitada por el Ayuntamiento.

### **Artículo 29. Finalización**

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 45.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los procedimientos que se tramiten y se acaben en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. El acto o resolución 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, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

3. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras éstos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsa previsto en esta Ordenanza.

### **Artículo 30. Notificación por medios electrónicos**

1. La notificación electrónica se practicará utilizando medios electrónicos cuando el interesado haya elegido estos medios como preferentes o exprese su consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos y trámites incorporados a la tramitación por vía electrónica.

2. La aceptación 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 el mismo interesado haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos que el Ayuntamiento le facilite.

3. Para la eficacia de lo dispuesto en el presente artículo, todo aquel interesado que manifieste su voluntad de recibir notificación por medios electrónicos deberá disponer de una dirección de correo electrónico que cumpla los requisitos legalmente previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992. El Ayuntamiento de Barcelona podrá ofrecer a los

ciudadanos direcciones de correo electrónico específicamente habilitadas para recibir notificaciones de la Administración Municipal .

4. La dirección de correo electrónico tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos en que el titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de las notificaciones, supuesto en el cual será comunicado al interesado para que pueda expresar su interés por mantenerla activa; en caso contrario, se inhabilitará la dirección de correo electrónico.

5. La notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso a su contenido en la dirección de correo electrónico. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y horas en que se produzca la recepción de la notificación en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación por parte del ciudadano notificado, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

6. Cuando haya constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de oficio o a instancia del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

7. Durante la tramitación de los procedimientos, y únicamente cuando concurren causas técnicas justificadas, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se deberá usar cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO. REGISTRO, ARCHIVOS Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

### **Artículo 31. Registro telemático**

1. Se crea el registro telemático del Ayuntamiento de Barcelona.
2. Las disposiciones que aprueben la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica determinarán qué documentos y formatos tendrán entrada en el registro telemático, así como sus condiciones de funcionamiento.
3. El registro telemático se integrará con todos los efectos en el registro general de la corporación y tendrá carácter voluntario para los administrados, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley o por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro referido.

4. El acceso al registro telemático se podrá realizar durante las 24 horas del día, todos los días del año. La fecha de entrada y/o de salida se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora. A los efectos del cómputo de plazos, la recepción de documentos en un día inhábil se entenderá efectuada en el primer día hábil siguiente. El registro telemático se regirá por la fecha y la hora oficiales.

5. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones en el registro telemático tendrá los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de los medios admitidos por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

6. El registro telemático emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados, en el cual se dará constancia del asiento de entrada que se asigne al documento. Este justificante debe cumplir los requerimientos previstos en el artículo 23 de esta Ordenanza.

7. Cuando por razones técnicas se prevea que el registro no podrá estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.

### **Artículo 32. Archivo electrónico de documentos**

1. La Administración Municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 10/2001, de 13 de julio, de Archivos y Documentos. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento de compulsión previsto en esta Ordenanza.

2. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en lo relativo al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.

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

4. El Ayuntamiento de Barcelona podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando se cumplan las garantías del apartado anterior.

### **Artículo 33. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos**

La preservación y el acceso a los documentos almacenados en medios electrónicos se regirá por las previsiones de esta Ordenanza relativas al acceso a la información y por los

principios y normas aplicables a la protección de la confidencialidad y privacidad de datos, así como por los dictámenes del órgano municipal encargado de la evaluación y el acceso a los documentos.

## **CAPÍTULO OCTAVO. INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LA TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA**

### **Artículo 34. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica**

1. El Ayuntamiento de Barcelona acordará la realización de procedimientos administrativos y trámites por medios electrónicos, de conformidad con las disposiciones de este capítulo.
2. Las características de los procedimientos y trámites que se incorporen a la Administración electrónica se deberán definir, en cada caso, en la normativa correspondiente de desarrollo de esta ordenanza, sobre la base del correspondiente proyecto de incorporación, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes.
3. Las previsiones contenidas en este capítulo también serán de aplicación a los siguientes supuestos:
  - a. Al procedimiento de modificación de los procedimientos y trámites que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.
  - b. Al régimen de funcionamiento de los instrumentos y servicios específicos de la Administración Electrónica.
  - c. A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de Administración Electrónica, sin perjuicio del resto de la normativa aplicable en materia de convenios.
  - d. A los procedimientos de comunicación y de relación con otras Administraciones Públicas.

### **Artículo 35. Proyecto de incorporación**

El proyecto de incorporación deberá contener:

1. Memoria justificativa de la incorporación.
2. Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan.
3. Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
4. Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad del ciudadano para cada uno de los trámites que se incorporen, cuando éstos sean necesarios.
5. Programas y aplicaciones electrónicos que se utilizarán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.
6. Memoria sobre protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.
7. Memoria sobre las implicaciones técnicas y organizativas derivadas de la incorporación.

8. Memoria sobre la gestión de la información y el ciclo de vida de la documentación, que incluya las garantías y necesidades de conservación y su disponibilidad.

### **Artículo 36. Aprobación del proyecto de incorporación**

1. Corresponde al órgano del Ayuntamiento competente para la tramitación del procedimiento o la realización del trámite la iniciativa de redactar el proyecto de incorporación, que deberá incluir el contenido mencionado anteriormente.
2. Una vez redactado, el proyecto de incorporación se deberá someter al informe favorable de los órganos competentes en materia de administración general, organización y sistemas de información, y de los servicios jurídicos municipales, los cuales se deberán pronunciar sobre los aspectos de su competencia.
3. Los órganos citados en el apartado anterior deberán emitir el informe correspondiente en el período de un mes. Si en este plazo no ha recaído dicho informe, éste se considerará favorable.
4. A los efectos de lo previsto en el apartado 4 del artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común, corresponde al Alcalde la aprobación del proyecto de incorporación.

### **Artículo 37. Catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Barcelona**

Una vez aprobada la incorporación de un trámite o de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá, a los efectos de información a los ciudadanos, en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Barcelona, que lo publicará en su página web.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Primera. Incorporación de trámites y procedimientos actuales**

Los trámites y procedimientos disponibles actualmente para la tramitación por vía electrónica de procedimientos, ya sea a través de la web del Ayuntamiento o a través de otros canales telemáticos y que se relacionan en los anexos de esta Ordenanza, se considerarán incorporados a la tramitación por vía electrónica y se deberán incluir en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento de Barcelona desde el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza.

### **Segunda. Procedimientos en curso**

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

### **Tercera. Tablón de edictos electrónico**

El tablón de edictos electrónico que regula esta Ordenanza entrará en funcionamiento en un plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta Ordenanza.

### **Cuarta. Notificación electrónica**

El Ayuntamiento pondrá en marcha la notificación electrónica, para los procedimientos y trámites que lo requieran, en el momento de la aprobación de los decretos de incorporación al catálogo de trámites y procedimientos electrónicos.

### **Quinta. Registro telemático**

El Ayuntamiento habilitará el acceso al registro telemático, para los procedimientos y trámites que lo requieran, en el momento de la aprobación de los decretos de incorporación en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos.

### **Sexta. Archivo electrónico**

Se encargará a la Comisión de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Barcelona (CAEB), creada por Decreto de Alcaldía de 10 de mayo de 2004, una propuesta técnica de organización, funcionamiento y puesta en marcha del archivo municipal electrónico, que se deberá emitir en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta Ordenanza.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **Primera. Desarrollo y ejecución de la ordenanza**

De acuerdo con el artículo 26.d de la Carta Municipal de Barcelona, el alcalde es el órgano competente para dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución de esta Ordenanza que sean necesarias.

### **Segunda. Seguimiento e implantación de la ordenanza**

Se encarga a la Comisión de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Barcelona (CAEB) proponer a los órganos de gobierno de la Administración Municipal las acciones de desarrollo, seguimiento y evaluación de la aplicación de esta Ordenanza.

### **Tercera. Difusión de la ordenanza**

Tan pronto como sea aprobada esta ordenanza, el Ayuntamiento la difundirá por medios electrónicos y preparará una edición en soporte papel para distribuirla entre los ciudadanos, y en particular entre los colectivos y entidades especialmente afectados por su aplicación. El desarrollo de esta Ordenanza preverá las acciones de difusión y de formación para el personal al servicio de la Administración Municipal .

### **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 y trámites administrativos, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios telemáticos y se ajustará a las

condiciones y requisitos previstos en esta Ordenanza. Su regulación se ajustará al procedimiento de incorporación previsto en el capítulo octavo de la Ordenanza.

**Quinta. Adaptación a la normativa municipal**

El Ayuntamiento de Barcelona se compromete a adaptar la normativa municipal a las previsiones de esta Ordenanza.

**Sexta. Entrada en vigor**

Esta Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

**ANEXO I: Trámites y gestiones municipales disponibles actualmente a través del portal del Ayuntamiento de Barcelona, [www.bcn.es](http://www.bcn.es)\***

**Información, atención al ciudadano y participación**

1. Servicio El Ayuntamiento te escucha, para la comunicación de avisos y de incidencias, presentación de reclamaciones y quejas, formulación de sugerencias, realización de preguntas y peticiones a los órganos municipales
2. Consulta de documentación o de objetos perdidos custodiados por la Oficina Municipal de Troballes (consulta)
3. Solicitud para poner un aviso en el tablón de anuncios del Ayuntamiento (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
4. Audiencia pública (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

**Población**

5. Alta o cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes (solicitud)
6. Volante de residencia del Padrón Municipal de Habitantes (solicitud o tramitación finalizada electrónicamente para usuarios de la Carpeta del ciudadano)
7. Certificado de empadronamiento firmado por el Secretario del Ayuntamiento (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
8. Volante de convivencia del Padrón Municipal de Habitantes (solicitud o tramitación finalizada electrónicamente para usuarios de la Carpeta del ciudadano)
9. Consulta del colegio electoral en período de elecciones (consulta)
10. Inscripción en el Registro Municipal de Uniones Civiles (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
11. Baja del Registro Municipal de Uniones Civiles (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
12. Duplicado del certificado de inscripción en el Registro Municipal de Uniones Civiles (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
13. Consulta de datos de empadronamiento a través de la Carpeta del ciudadano (consulta para usuarios con identificación)
  - 13.1. Consulta de datos personales de empadronamiento
  - 13.2. Consulta de datos personales de convivencia

**Hacienda**

14. Autoliquidación del impuesto de plusvalía (cálculo y generación del impreso de autoliquidación rellenado)
15. Alegaciones o recursos de tributos y multas (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
16. Presentación de alegaciones o recursos de tributos y multas (solicitud)
17. Domiciliación bancaria de tributos municipales y precios públicos (tramitación finalizada electrónicamente)
18. Certificado de pago de tributos municipales (solicitud o tramitación finalizada electrónicamente para usuarios con identificación)
19. Duplicados de recibos en período voluntario de pago de tributos municipales (tramitación finalizada electrónicamente)
20. Devolución de ingresos indebidos (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
21. Notificación de la deuda pendiente (solicitud)
22. Cambio de titular del impuesto sobre bienes inmuebles (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

23. Cita al Instituto Municipal de Hacienda (tramitación finalizada electrónicamente)
24. Pago con tarjeta de crédito o cargo en la cuenta corriente (tramitación finalizada electrónicamente, enlace externo)
25. Cambio de dirección fiscal y/o de notificación (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud relleno)
26. Fraccionamientos de tributos y multas municipales (solicitud)
27. Certificado negativo de deuda con el Ayuntamiento de Barcelona (solicitud o tramitación finalizada electrónicamente para usuarios con identificación)
28. Modificación de errores ortográficos del nombre, apellidos, NIF y pequeños errores en la dirección de notificación (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud relleno)
29. Solicitud de impresos para autoliquidación impuesto vehículos tracción mecánica (cálculo y generación del impreso de autoliquidación relleno)
30. Carpeta de las empresas y entidades (consulta para usuarios con identificación)
  - 30.1. Consulta de datos fiscales
  - 30.2. Consulta de objetos tributarios (inmuebles, vehículos, IAE, residuos, vados)
  - 30.3. Consulta de objetos tributarios domiciliados
  - 30.4. Consulta de impuestos (pagados y pendientes)
  - 30.5. Consulta de plusvalías
  - 30.6. Consulta de multas (pagadas y pendientes)
31. Padrón electrónico del impuesto sobre actividades económicas (tramitación finalizada electrónicamente para usuarios con identificación)
  - 31.1. Alta en el padrón electrónico del IAE
  - 31.2. Conciliación del padrón electrónico del IAE
32. Padrón electrónico del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (tramitación finalizada electrónicamente para usuarios con identificación)
  - 32.1. Alta en el padrón electrónico del IVTM
  - 32.2. Conciliación del padrón electrónico del IVTM
33. Padrón electrónico del impuesto sobre los bienes inmuebles (tramitación finalizada electrónicamente para usuarios con identificación)
  - 33.1. Alta en el padrón electrónico del IBI
  - 33.2. Conciliación del padrón electrónico del IBI
34. Consulta de datos fiscales a través de la Carpeta del ciudadano (consulta para usuarios con identificación)
  - 34.1. Alta en la Carpeta del ciudadano
  - 34.2. Consulta de datos fiscales
  - 34.3. Consulta de titularidad del IBI
  - 34.4. Consulta de titularidad del IVTM
  - 34.5. Consulta de impuestos pagados y/o pendientes
  - 34.6. Consulta de multas pagadas y/o pendientes

### **Territorio, urbanismo y vivienda**

35. Copia de planos topográficos, urbanísticos y parcelarios del Punto de Información Cartográfica (consulta)
36. Consulta sobre la tramitación necesaria para realizar obras (consulta o tramitación finalizada electrónicamente)
37. Consulta del estado de expedientes de licencias de obras (consulta)
38. Consulta del estado de expedientes de licencias de actividades (consulta)
39. Información de ayudas para la rehabilitación de edificios, viviendas y locales comerciales (consulta)
40. Ayudas a la rehabilitación: Campaña Municipal “Barcelona posa’t guapa” (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud relleno)

### **Actividad económica y ocupación**

41. Inicio de una actividad o instalación en Barcelona (consulta)
42. Certificado de alta y/o baja del impuesto sobre actividades económicas (solicitud)
43. Servicio de consulta por Internet de concursos, licitaciones administrativas y del estado de las facturas de los proveedores del Ayuntamiento de Barcelona Ayuntamiento de Barcelona (consulta)

### **Asuntos sociales**

44. Alta de la Tarjeta Rosa para mayores de 60 años (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
45. Alta de la Tarjeta Rosa para personas con discapacidad (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
46. Inscripción como voluntarios acompañantes o monitores de apoyo de personas con discapacidad en las instalaciones deportivas municipales (tramitación finalizada electrónicamente)

### **Animales**

47. Inscripción de animales en el Registro censal de animales de compañía (cálculo y generación del impreso de autoliquidación)
48. Baja o modificación de datos del Registro Censal Municipal de Animales de Compañía (tramitación finalizada electrónicamente)
49. Actuaciones sobre palomas y cotorras (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

### **Circulación, vehículos y transportes**

50. Comunicado de la Guardia Urbana de accidente de tráfico (tramitación finalizada electrónicamente para usuarios con identificación)
51. Autorización de transportes especiales por las vías de la ciudad (solicitud para usuarios con identificación)
52. Croquis de instalaciones de semáforos o de señales de circulación (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

### **Comunicación e imagen**

53. Préstamos de fotografías y vídeos de Barcelona y de los servicios municipales (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
54. Utilización de la imagen corporativa y sus elementos (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

### **Educación**

55. Preinscripción y matriculación segundo ciclo educación infantil, primaria y secundaria obligatoria en los centros docentes sostenidos con fondos públicos (impresión de la solicitud)
56. Preinscripción y matriculación en escuelas “bressol” y guarderías de niños sostenidas con fondos públicos (impresión de la solicitud)
57. Preinscripción y matriculación Bachillerato y Formación Profesional, Grado Medio y Grado Superior (impresión de la solicitud)
58. Preinscripción y matriculación en las enseñanzas de Artes Plásticas y Diseño (impresión de la solicitud)

### **Mantenimiento de la ciudad y medio ambiente**

59. Recogida gratuita de muebles y utensilios domésticos en la calle (consulta)
60. Denuncia por exceso de ruido (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

61. Solicitud de inspección de instalaciones combustibles (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
62. Consulta de la información sobre basuras urbanas para los grandes productores (consulta)
63. Solicitud de ampliación de tramos del canon del agua para usos domésticos (impresión de la solicitud)

### Seguridad ciudadana

64. Informe de actuación de los Bomberos de Barcelona (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

### Vía pública

65. Permiso para realizar actividades culturales, lúdicas o deportivas en Barcelona (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
66. Permiso para el montaje de estructuras publicitarias (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
67. Solicitud de permiso para la instalación de banderines y pancartas en la vía pública (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
68. Solicitud de construcción de rampas accesibles en las aceras (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
69. Informes, certificados de cambio de nombre y/o de numeración de calle (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
70. Solicitud de colocación de placas con el nombre de la calle (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
71. Autorización de hogueras para San Juan (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)
72. Comunicación de una mudanza a la Guardia Urbana (solicitud para usuarios con identificación)
73. Permiso de filmación y de fotografía en la calle (solicitud para usuarios con identificación)
74. Reserva de estacionamiento para grúas de gran tonelaje (solicitud para usuarios con identificación)
75. Reserva de estacionamiento en la vía pública para vehículos u otros elementos (solicitud)
76. Solicitud del distintivo de residente del Área Verde (solicitud)
77. Utilización de la marquesina de la Villa Olímpica (introducción de los datos y generación del impreso de solicitud rellenado)

---

#### \* Descripción del funcionamiento de los procesos

Solicitud: introducción y validación de los datos (documentación personal, dirección...) y comunicación electrónica al responsable del trámite.

Consulta: introducción y validación de los datos (documentación personal, dirección...) y obtención del resultado en línea.

Generación del impreso de solicitud rellenado: introducción y validación de los datos (documentación personal, dirección...), generación del impreso de solicitud rellenado e impresión para proceder a la presentación.

Tramitación finalizada electrónicamente: introducción y validación de los datos (documentación personal, dirección...) y finalización de la tramitación por vía electrónica.

Generación del impreso de autoliquidación rellenado: introducción y validación de los datos (documentación personal, dirección...), cálculo de la cuota, generación del impreso de autoliquidación rellenado e impresión para el trámite de pago.

Impresión de la solicitud: impresión del documento de solicitud.

**ANEXO II: Trámites municipales con otras Administraciones, empresas y profesionales a través de servicios electrónicos de acceso restringido**

**Población**

1. Comunicación electrónica del cambio de domicilio del ciudadano por parte del Ayuntamiento de Barcelona a otras Administraciones Públicas
2. Petición telemática de datos de residencia por parte de otras Administraciones al Ayuntamiento de Barcelona

**Hacienda**

3. Autoliquidación asistida del impuesto de vehículos de tracción mecánica. Trámite disponible para gestores administrativos
4. Autoliquidación asistida del impuesto de plusvalía. Trámite disponible para notarios.
5. Solicitud de deuda pendiente del impuesto de bienes inmuebles. Trámite disponible para notarios
6. Autoliquidación asistida del impuesto de plusvalía. Trámite disponible para gestores administrativos

**Circulación, vehículos, transportes**

7. Consulta y comunicación de infractor por denuncias de tráfico. Trámite disponible para empresas con flotas de vehículos

**Asuntos sociales**

8. Comunicación por vía telemática del Ayuntamiento de Barcelona a la Generalitat de Catalunya de la solicitud de renta mínima de inserción

**Servicios municipales comunes**

9. Acceso del Ayuntamiento de Barcelona al Registro electrónico de licitadores de la Generalitat de Catalunya - Inscripción en el Registro Municipal de Licitadores
10. Peticiones del Ayuntamiento de Barcelona de información tributaria a la Agencia Estatal de Administración Tributaria con finalidades tributarias y no tributarias