

## **Administración electrónica (versión consolidada)**

**Id. BCN Portal Jurídic** VLEX-840951908

**Link:** <https://ajuntament.barcelona.cat/norma-portal-juridic/#vid/administracio-electronica-versio-consolidada-840951908>

**Texto**

### **Preámbulo**

#### **1**

El Ayuntamiento de Barcelona reconoce los cambios profundos 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 y instituciones y en las relaciones humanas y económicas.

Estos cambios representan una gran oportunidad en los ámbitos de bienestar social, enseñanza, empleo, 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 de control y de ejercicio del poder no democráticas.

Los poderes públicos, cada uno en el ámbito de sus competencias pero con una acción necesariamente coordinado, deben acompañar y promover el desarrollo de este nuevo marco social, 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 dentro de la Administración misma, aprovechando todo el potencial que tienen para mejorar el servicio que se les ofrece y por transformarse la gestión.

En este sentido, en el año 2006 el Ayuntamiento de Barcelona fue pionero en incorporar en la gestión pública los cambios sociales que las nuevas tecnologías llevaban asociados, y aprobó la Ordenanza reguladora de la Administración electrónica, que permitió a la corporación profundizar, de manera significativa, en la adaptación de su actividad a los nuevos desafíos, introduciendo de manera progresiva las nuevas tecnologías y sus potencialidades a su cultura.

En los últimos diez años, esta ordenanza ha permitido desplegar un conjunto de servicios a la ciudadanía canalizados a través de medios electrónicos, y ha permitido al Ayuntamiento acercarse a las personas a través de estos medios. De todos modos, en este tiempo se han

---

producido avances adicionales, que ofrecen nuevas posibilidades para una Administración más ágil y sistemática, así como más segura, que desbordan las previsiones de la ordenanza de 2006. El aumento de la difusión de terminales y dispositivos móviles entre la ciudadanía, así como la proliferación en el sector privado de modalidades de relación telemática, ha dado lugar a una ciudadanía cada vez más preparada y habituada, que demanda la interacción telemática con las administraciones.

Este proceso modernizador ha afectado, paralelamente, el resto de administraciones públicas, que también están más preparadas para la relación telemática y han desplegado sistemas y plataformas para la interoperabilidad y el intercambio de datos de manera eficiente y segura . Este potencial de colaboración interadministrativa obliga a considerar la gestión electrónica de la Administración municipal en un marco interdependiente.

Finalmente, la entrada en vigor de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público](#), ha consolidado todos estos cambios en un nuevo modelo de gestión pública, que se apoya fundamentalmente en el soporte electrónico.

Este cambio normativo constituye una oportunidad para el Ayuntamiento de Barcelona no sólo para conseguir que los medios electrónicos se conviertan en el canal habitual para relacionarse con la ciudadanía, sino también para aprovecharlos para lograr una organización más proactiva y eficiente.

Por lo tanto, la aprobación de esta nueva ordenanza permite dotarse de una norma propia que concrete cómo se aplican estos cambios en el Ayuntamiento de Barcelona y consolidar la Administración electrónica, reforzando los derechos de la ciudadanía en un contexto de seguridad jurídica, eficiencia administrativa e innovación pública.

## 2

Para potenciar el uso aún más intenso de las tecnologías en las relaciones de las personas y las empresas con el Ayuntamiento, y facilitar el pleno aprovechamiento de sus beneficios, es necesario que el consistorio se dote de un instrumento normativo que determine los derechos y los deberes de la ciudadanía en este ámbito; regule las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en las relaciones con la ciudadanía, y establezca los principios generales de actuación de la Administración municipal en esta materia, sobre todo el acceso por medios electrónicos a los servicios públicos y los procedimientos administrativos cuya competencia corresponda al Ayuntamiento. Asimismo, la norma debe dar plena seguridad jurídica, así como agilidad y eficacia, a la actuación 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 norma debe preservar y potenciar en lo posible los elementos propios del modelo de desarrollo de la Administración electrónica en Barcelona, como la orientación de servicio a la ciudadanía y, en particular, a los usuarios y usuarias habituales 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 tener un nivel muy elevado de aceptación y de utilización por parte de la ciudadanía y las empresas.

### 3

Desde un punto de vista general, el fundamento jurídico de esta ordenanza hay que encontrarlo, por un lado, en el mandato que impone a las administraciones públicas 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 parte, en los principios definidos en el [artículo 3](#) de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público](#) 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 la ciudadanía, eficacia, coordinación, transparencia y participación, y en las normas relativas al uso de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo que recoge la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Los diferentes principios y normas previstos ya habían sido objeto de desarrollo con el Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad, que son tenidos en cuenta en esta ordenanza. La ordenanza también se basa en lo previsto en las leyes del Parlamento de Catalunya 26/2010 y 29/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas de Catalunya y de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya, respectivamente. La presente ordenanza pretende profundizar el camino de consolidación en la adopción de los medios electrónicos para las comunicaciones entre las administraciones y la ciudadanía identificado por estas normas e incorporar el resultado de los trabajos de la Comisión para la Reforma de la Administración (CORA) .

En cuanto al ordenamiento jurídico local, esta ordenanza se aprueba en uso de la potestad de autoorganización reconocida en el [artículo 26](#) de la [Carta municipal de Barcelona](#), aprobada por la [Ley 22/1998, de 30 de diciembre](#), y al artículo 8 del texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Catalunya, aprobado por el [Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril](#), con el objetivo de fijar los criterios generales y las reglas específicas para el uso de los medios electrónicos para el Ayuntamiento de Barcelona. Asimismo, el [artículo 70 bis](#) de la [Ley 7/1985, de 2 de abril](#), reguladora de las Bases de Régimen Local, introducido por la [Ley 57/2003, de 16 de diciembre](#), de medidas para la modernización del Gobierno local, establece que las entidades locales están 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 y vecinas, para presentar documentos y para efectuar trámites administrativos, encuestas y, en su caso , consultas ciudadanas.

Por otra parte, y de un especial relieve en nuestro contexto, las previsiones de la [Carta municipal de Barcelona](#), que no sólo define, en el artículo 39, las formas de información administrativa como garantía de máxima participación ciudadana , incluyendo la posibilidad de consulta de las bases de datos, los archivos y los registros por vía telefónica y telemática, sino que, 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 por sistemas telemáticos.

---

# 4

La plena incorporación de los medios electrónicos en la actividad administrativa se hace mediante la disposición de los contenidos de la presente ordenanza en seis capítulos seguidos de disposiciones transitorias y adicionales.

El capítulo 1 es consagrado a la enunciación del objeto de la ordenanza y, asimismo, de su ámbito subjetivo y objetivo. Finalmente, se contienen los principios generales que permitirán una mejor aplicación de la ordenanza y los responsables de esta aplicación.

El capítulo 2 trata de los derechos y deberes de la ciudadanía en sus relaciones con el sector público municipal cuando se desarrollen por medios electrónicos, incluyendo los supuestos en los que hay obligación de hacerlo.

También se regula el sistema de garantía de los derechos y deberes a través del aviso legal.

Seguidamente, en el capítulo 3, se tratan los instrumentos fundamentales para el acceso electrónico a las administraciones públicas: el Portal de internet, la Sede electrónica, el Registro electrónico único, la Oficina de asistencia en materia de registros, el Tablón de edictos electrónico y la Gaceta Municipal de Barcelona.

La actualización del contenido de algunos de estos elementos, así como la incorporación de otros, mejora la eficiencia administrativa, y, al mismo tiempo, debe permitir una gestión íntegramente electrónica de las tareas de información y comunicación con la ciudadanía para la gestión de las actuaciones administrativas.

La gestión electrónica de los procedimientos administrativos se analiza en el capítulo 4. Esta ordenanza da cabida a la totalidad de los sistemas de firma existentes. La existencia de diferentes iniciativas en el ámbito de los sistemas de identificación y firma no criptográficos debe permitir al Ayuntamiento de Barcelona y en su sector público adaptar los servicios y procedimientos a las tecnologías más eficientes, y desplegar la Administración electrónica en las mejores condiciones posibles de cara a la ciudadanía. En este sentido, toma una relevancia especial la Política de firma como instrumento para determinar el procedimiento y los criterios para incorporar estos sistemas y la manera en que se debe proceder para aplicar las normas vigentes en materia de seguridad. Por otra parte, se recoge el derecho de los ciudadanos a disponer de un espacio personalizado en el que puedan relacionarse electrónicamente con el sector público municipal ya ser informados de todos los asuntos de su interés. Específicamente, se prevé la definición de la práctica de la notificación, que será preferentemente electrónica en las personas físicas y ya únicamente en este apoyo en las personas jurídicas y entidades. Finalmente, se recogen las directrices generales del ámbito de la gestión documental, en el que se explicita el modelo que sigue el Ayuntamiento de Barcelona en la gestión de documentos y expedientes electrónicos y el sistema de archivo que garantiza su correcta gestión y conservación a largo plazo.

El capítulo 5 incluye diferentes aspectos organizativos del Ayuntamiento que, aprovechando las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, le permiten hacer frente a los requerimientos de esta ordenanza en diferentes àmbits, como son el de la toma de decisiones a través de los

---

órganos colegiados y el de la participación ciudadana.

El capítulo 6, relativo a la gobernanza del procedimiento administrativo electrónico, regula los criterios para la simplificación del procedimiento administrativo, el establecimiento de un registro de procedimientos municipales y la seguridad de la información electrónica.

Finalmente, las disposiciones adicionales y transitorias reúnen varias normas complementarias a fin de permitir la adaptación de la organización y los procesos del Ayuntamiento de Barcelona a las obligaciones establecidas en la presente ordenanza. Asimismo, faculta a los órganos competentes para la adhesión a los diferentes servicios y plataformas de administraciones de nivel superior, con la condición de que, una vez efectuadas las comprobaciones pertinentes, se asegure la capacidad para dar pleno cumplimiento a esta ordenanza.

# **CAPÍTULO 1**

## **Disposiciones generales**

# **ARTÍCULO 1**

## **Objeto y fines**

1. Esta ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos en el ámbito del sector público municipal de Barcelona para facilitar la consecución más eficaz de los principios de simplificación, transparencia, proximidad y servicio efectivo a la ciudadanía, la tramitación del procedimiento administrativo municipal y la participación ciudadana por estos medios.
2. Esta ordenanza tiene como finalidades:
  - a. Reforzar los derechos y facilitar el cumplimiento de los deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de la ciudadanía con el sector público municipal de Barcelona.
  - b. Ampliar los principios generales para el desarrollo de la Administración electrónica, la transparencia y la participación por medios electrónicos en el ámbito del sector público municipal de Barcelona.
  - c. Incorporar a los procedimientos administrativos las mejoras que aporta el uso de medios electrónicos.
  - d. Establecer un modelo de gestión pública basado en el uso eficiente de los datos y los medios tecnológicos del sector público municipal, con la vocación de reducir las cargas administrativas que pesan sobre las personas y las empresas.

---

# ARTÍCULO 2

## Glosario

A los efectos de esta ordenanza, se entiende por:

- a. Información pública: Conocimiento constituido a partir de datos y documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que están a disposición de alguno de los sujetos descritos en el ámbito de aplicación de esta ordenanza y que hayan sido producidos o recibidos en el ejercicio de sus funciones.
- b. Transparencia: Acción proactiva de la Administración de dar a conocer, con carácter permanente y actualizado, la información relevante relativa a sus ámbitos de actuación, mediante los instrumentos de difusión que permitan a los ciudadanos acceder ampliamente y fácilmente y faciliten su participación en los asuntos públicos.
- c. Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas de información, y, por tanto, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información, documentación y conocimiento entre ellos, a fin de ahorrar que la ciudadanía aporte datos y documentación que ya están en poder de la Administración.
- d. Portal de internet: Es un espacio en internet a través del cual la ciudadanía puede acceder telemáticamente a varios canales de divulgación de información desplegados por el Ayuntamiento, incluida la Sede electrónica.
- e. Sede electrónica: Es el espacio electrónico del Ayuntamiento al que los ciudadanos pueden dirigirse para efectuar trámites administrativos y consultar sus expedientes con plena garantía de la seguridad tecnológica y jurídica de su información.
- f. Punto de acceso general electrónico: Es el espacio personalizado para el ciudadano, ya sea persona física, jurídica, un profesional o una entidad, que le da acceso a toda la información y las comunicaciones de relevancia administrativa que la Administración municipal mantiene con él o ella, y que centraliza en un único punto los diferentes procedimientos, trámites y expedientes que tiene el ciudadano con el Ayuntamiento. El acceso a este espacio requiere una identificación digital.
- g. Sistema de atención multicanal: El ciudadano puede participar en los trámites municipales o acceder a información de la ciudad y de sus expedientes administrativos por varios canales, tanto remotos (teléfono, chat, redes sociales, aplicaciones de mensajería a través del móvil, web, aplicaciones móviles) como presenciales.

Estos canales están interrelacionados de tal manera que un trámite se puede iniciar por un canal y terminar o hacer seguimiento por otro, por lo que constituye un único sistema de atención que se ofrece a través de los diversos medios.

- h. Registro de procedimientos municipales: Repositorio de conocimiento completo que incluye todos los procedimientos administrativos que corresponden a las competencias y

---

funciones de la administración municipal, los cuales no se pueden desplegar sin que antes se hayan incorporado al Registro. Sirve de guía a las personas usuarias y aplicaciones para efectuar de manera garante y legal las secuencias de operaciones y decisiones que forman el ciclo de vida completo de un procedimiento determinado.

- e. Catálogo de documentos del Ayuntamiento: Herramienta vinculada al Registro de procedimientos municipales que establece qué documentos son susceptibles de ser incorporados a un expediente electrónico de acuerdo con su tipología.

## ARTÍCULO 3

### Ámbito de aplicación subjetivo

- 1. Esta ordenanza se aplica al sector público municipal, que, a sus efectos, comprende:

- a. La Administración municipal, que está integrada por:

- 1º. Los órganos de gobierno y administrativos del Ayuntamiento de Barcelona, así como las personas que están adscritas.
- 2º. Los organismos autónomos y las entidades públicas empresariales municipales, así como cualquier organismo público y entidad de derecho público vinculado o dependiente del Ayuntamiento de Barcelona, incluidos los correspondientes órganos de gobierno y administrativos, así como las personas que están adscritas.

En relación con los consorcios voluntarios vinculados al Ayuntamiento, esta ordenanza les es de aplicación, como integrantes de la administración municipal, en los términos que determinen los convenios o las normas que regulen su relación con el Ayuntamiento.

- b. Las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Barcelona o de los organismos públicos y entidades incluidos en el apartado 1.a.2n anterior, que están sujetas a lo dispuesto en las normas de esta ordenanza que se hay refieran específicamente, y, en todo caso, cuando ejerzan potestades administrativas, los correspondientes órganos de gobierno y administrativos, así como las personas que están adscritas.
- c. Las empresas prestadoras o concesionarias de servicios públicos municipales, que están sujetos a lo dispuesto en las normas de esta ordenanza cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus organos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Barcelona y con la ciudadanía, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia, y en todo lo que se relacione o derive de la prestación de los servicios mencionados, los correspondientes órganos de gobierno y administrativos, así como las personas que están adscritas.

- 
2. Esta ordenanza es aplicable, asimismo, a la ciudadanía, que incluye cualesquier personas físicas, personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, cuando utilicen, o sean susceptibles de utilizar, medios electrónicos en sus relaciones con la Administración municipal en los términos legalmente establecidos.

## ARTÍCULO 4

### Ámbito de aplicación objetivo

1. Esta ordenanza regula las actuaciones en que participe el sector público municipal, y concretamente las siguientes:
  - a. Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico.
  - b. La tramitación del procedimiento administrativo por parte de los órganos del Ayuntamiento.
  - c. La relación administrativa que se establece con otras administraciones públicas.
  - d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración municipal en el ejercicio de sus potestades y funciones.
1. Los principios generales contenidos en esta ordenanza son también aplicables a las comunicaciones con la ciudadanía no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, como la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la formulación de preguntas a los órganos municipales y las peticiones y otras formas de participación, mientras no sean objeto de una regulación específica.
2. Esta ordenanza también regula el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos mediante un sistema de atención multicanal que pone a disposición de la ciudadanía:
  - a. Información de procedimientos y trámites municipales.
  - b. Medios para la tramitación electrónica y asistencia en la utilización de estos medios.
  - c. Información referente a su relación jurídico con el sector público municipal, tales como, sin carácter exhaustivo, los expedientes, los trámites, el registro y las notificaciones que les afectan.

El sistema multicanal incluye, como mínimo, los siguientes medios:

- a. El Punto de acceso general electrónico, situado en la Sede electrónica del Ayuntamiento de Barcelona y de las entidades públicas identificadas en el artículo 3.
- b) Los canales de tramitación electrónica necesarios, de acuerdo con las particularidades de cada procedimiento administrativo, que siempre son accesibles desde la Sede electrónica.

- 
- c. Las oficinas de atención en materia de registros, que ponen a disposición de la ciudadanía, de manera libre y gratuita, los medios e instrumentos necesarios para ejercer los derechos reconocidos en esta ordenanza, sobre los que el personal de estas oficinas ofrece asistencia y orientación cuando sea oportuno.
  - d. Los servicios de atención telefónica que, atendiendo a los criterios de seguridad y protección de datos y las posibilidades técnicas, facilitan a la ciudadanía el acceso a las informaciones y los servicios electrónicos referidos anteriormente.

## ARTÍCULO 5

### Principios generales

La actuación del sector público municipal, a través de los medios electrónicos, se rige por los principios generales previstos en la legislación vigente y los principios siguientes:

- a. Principio de simplificación administrativa. El sector público municipal debe reducir los trámites, tiempo y plazos de los procedimientos administrativos con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, y de mejorar el servicio a las personas a través del uso de los medios electrónicos.
- b. Principio de impulso de medios electrónicos en relación con los sujetos no obligados. El sector público municipal debe impulsar el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades en las relaciones con las personas que no tengan la obligación de utilizar los medios electrónicos de acuerdo con lo previsto en el artículo 9.
- c. Principio de intermodalidad de medios. Las aplicaciones y los sistemas de información deben permitir que los interesados que no estén obligados a utilizar los medios electrónicos puedan cambiar el canal a través del cual se relacionan con el sector público municipal asegurando la integridad y la seguridad jurídica del conjunto del procedimiento . En ningún caso la opción de estas personas de usar o no los medios electrónicos o de cambiar el canal durante la tramitación de un procedimiento administrativo puede implicar restricciones o discriminaciones en el acceso electrónico al sector público municipal o en la gestión de cualquier trámite del procedimiento administrativo en el que estén interesadas.
- d. Principio de proporcionalidad. El sector público municipal sólo debe exigir las medidas adecuadas a la naturaleza y las circunstancias de los diferentes trámites y actuaciones y debe evitar que la garantía de la seguridad de las transacciones dificulte el acceso electrónico.
- e. Principio de neutralidad tecnológica. La realización de las actuaciones reguladas en esta ordenanza, con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, debe hacerse 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. El sector público municipal debe promover el uso

---

del software de código abierto así como la reutilización de sus datos, y debe velar por la adecuación al uso social de la tecnología.

- f. Principio de trazabilidad. El sector público municipal velará por que en el diseño y la adopción de sistemas y aplicaciones las actuaciones por medios electrónicos puedan ser imputadas, de acuerdo con las especificaciones del Esquema Nacional de Seguridad.
- g. Principio de la calidad de la información y los servicios electrónicos. El sector público municipal debe garantizar la disposición de información completa, actualizada, bien organizada, clara y comprensible, y disponible para la ciudadanía. La aplicación de las técnicas de gestión documental debe permitir conservar los documentos y garantizar su integridad e interoperabilidad, así como la trazabilidad de las actuaciones y la autenticación del ejercicio de la competencia.

Con este fin, debe impulsar mecanismos para garantizar la calidad de la información y los servicios.

- h. Principio de responsabilidad. El sector público municipal es responsable de la veracidad y autenticidad de la información pública difundida y de la calidad de los servicios ofrecidos a través de medios electrónicos de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente.
- e. Principio de respeto a los derechos de la ciudadanía, en particular el derecho a la protección de datos de carácter personal.

## **ARTÍCULO 6**

### **Responsables de la aplicación de la ordenanza**

1. Las personas titulares de las unidades encargadas de los ámbitos organizativos y, en su caso, los y las responsables políticos locales de cada entidad del sector público municipal, son responsables del cumplimiento de los deberes y las obligaciones establecidas en esta ordenanza.
2. El impulso, la planificación y el seguimiento de las iniciativas que desarrollen esta ordenanza deben corresponder a un órgano pluridisciplinar formado por representantes de las principales áreas competentes dentro del sector público municipal. La composición y el funcionamiento de este órgano se regulan por acuerdo de la Comisión de Gobierno.

## **CAPÍTULO 2**

### **Derechos y deberes**

## **ARTÍCULO 7**

---

# Derechos de la ciudadanía en el ámbito de la Administración electrónica

1. La ciudadanía tiene los derechos enunciados por la normativa estatal y autonómica en sus relaciones a través de medios electrónicos con el sector público municipal, incluidos los derechos a hacer propuestas de actuación o mejora y sugerencias, ya participar en la elaboración de iniciativas normativas y en el diseño y la evaluación de las políticas públicas del sector público municipal. Estos derechos se ejercen a través de los canales electrónicos que el sector público municipal ponga a su disposición.
2. En especial, esta ordenanza garantiza los derechos:
  - a. Derecho a acceder y utilizar los servicios de la Administración electrónica, con independencia de las herramientas tecnológicas empleadas, en condiciones de seguridad técnica y jurídica.
  - b. Derecho a recibir información pública de calidad, pertinente, accesible, actualizada y comprensible por medios electrónicos.
  - c. Derecho de acceso a la información pública, ya recibir toda la información necesaria para poder ejercerlo.
  - d. Derecho a conocer las modalidades, los soportes o los formatos en los que la información está disponible o el formato en que se conserva la información.
  - e. Derecho a recibir información relativa a la identificación del órgano o la unidad responsable de la información sobre el que se ejerce el derecho de acceso.
  - f. Derecho a disponer, siempre que sea posible, de la información pública en formato abierto y legible por máquina, conjuntamente con sus metadatos, con el nivel más elevado de precisión y desagregación, para su reutilización, comercial o no comercial, en los términos previstos en la normativa vigente sobre reutilización de la información del sector público.
  - g. Derecho a recibir información y asesoramiento sobre los aspectos técnicos y jurídicos del uso de los medios electrónicos y las condiciones de funcionamiento, acceso y reutilización de la información y los servicios electrónicos.
  - h. Derecho a acceder a su información, y a conocer el uso que ha hecho el personal municipal que haya tenido acceso, en los términos previstos en la normativa sobre transparencia y protección de datos.
  - i. Derecho a no tener que aportar ningún documento que haya previamente presentado en el Ayuntamiento, haya sido emitido por otra Administración pública o ya se haya presentado previamente a otra Administración pública, en función del desarrollo del marco de interoperabilidad que haya llevado a cabo la Administración emisora o depositaria, y siempre que los documentos no se hayan eliminado de acuerdo con los criterios de conservación de la documentación pública.

---

# ARTÍCULO 8

## Deberes de la ciudadanía en el ámbito de la Administración electrónica

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con el sector público municipal, ya fin de garantizar el buen funcionamiento y la gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración electrónica, la actuación de la ciudadanía debe respetar los deberes:
  - a. Deber de actuar de buena fe, evitando el abuso en el acceso a la información y en el uso de los servicios y procedimientos de la Administración electrónica.
  - b. Deber de facilitar información veraz, completa y actualizada, adecuada a las finalidades para las que se solicita, así como responsabilizarse de la veracidad de los documentos que aporte.
  - c. Deber de custodiar los elementos identificadores personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
  - d. Deber de respetar las condiciones de uso de la información difundida.
1. Cada entidad del sector público municipal debe velar por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y las previsiones de esta ordenanza.

# ARTÍCULO 9

## Obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración municipal

1. Están obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración municipal, de conformidad con el [artículo 14.2](#) de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, las personas o entidades que identifican a continuación:
  - a. Las personas jurídicas.
  - b. Las entidades sin personalidad jurídica.
  - c. Las personas que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera la colegiación obligatoria, para los trámites y las actuaciones que lleven a cabo con la Administración municipal en ejercicio de la actividad profesional mencionada. En todo caso, dentro de este colectivo se entienden incluidos los notarios y las notarias

---

y los registradores y las registradoras de la propiedad y mercantiles.

- d. Las personas que representen una persona interesada en un procedimiento que esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración.
  - e. El personal al servicio de cada entidad que integra la Administración municipal, para los trámites y las actuaciones que efectúen con ella por razón de su condición, en los términos que determine cada entidad.
1. También están obligadas a la relación electrónica con el Ayuntamiento las personas físicas que actúen como mandatarios o representantes de otras personas, cuando ejerzan este mandato en el marco de su actividad económica o profesional, en relación con cualquier trámite para al que el Ayuntamiento haya desplegado el servicio de acceso electrónico, así como para la presentación de documentos dirigidos a cualquier otra administración.
  2. Mediante una disposición de carácter general de la Comisión de Gobierno, se puede extender esta obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración municipal, ya sea con carácter global o sólo para determinados procedimientos, a ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad a los medios electrónicos necesarios.
  3. Las entidades del sector público municipal también pueden establecer convenios con entidades que representen colectivos de personas o profesionales, a fin de regular el uso por parte de estos colectivos de los medios electrónicos en sus relaciones.

## **ARTÍCULO 10**

### **Sistema de garantía de los derechos y deberes**

1. El sector público municipal debe incluir, tanto en la Sede electrónica como en el Punto de acceso general electrónico, así como en los diferentes canales de tramitación creados al efecto, un aviso legal en el que se comuniquen las condiciones de funcionamiento .
2. El aviso legal informará a las personas usuarias sobre la disponibilidad de la información y los servicios; su calidad y accesibilidad; la política de seguridad; la política de protección de los datos personales; la política de galletas (cookies); la responsabilidad por la información y los servicios prestados; las condiciones para la reutilización de la información difundida y el régimen de propiedad intelectual aplicable.
3. El aviso legal debe estar redactado en un lenguaje fácilmente inteligible.
4. Las personas usuarias de los portales y las aplicaciones electrónicas pueden presentar sus sugerencias y quejas en relación con su funcionamiento a través de los canales telemáticos previstos al efecto, o bien pueden dirigirse a la oficina de asistencia en materia de registros.

---

# CAPÍTULO 3

## Canales de acceso electrónico al sector público municipal

### ARTÍCULO 11

#### Portal de internet

1. El Portal de internet es el espacio de divulgación a través del cual la ciudadanía puede acceder a:
  - a. La Sede electrónica.
  - b. La información elaborada por el sector público municipal, además de la que ya dispone, como consecuencia de su actividad o del ejercicio de sus funciones.
  - c. La información municipal de interés general.
1. La información pública que se difunde a través del Portal de internet debe ser actualizada, objetiva, útil y accesible, y debe identificar el órgano responsable de la difusión de información que debe velar para que se cumpla el establecido en este artículo.

### ARTÍCULO 12

#### Sede electrónica

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Barcelona es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía y las empresas, la titularidad, gestión y administración de la que corresponden al Ayuntamiento de Barcelona en el ejercicio de sus competencias.
2. La sede electrónica debe estar disponible por medio de las redes de telecomunicaciones a través del enlace disponible desde el Portal de internet.
3. En la Sede electrónica del Ayuntamiento de Barcelona hay:
  - a. La relación de procedimientos y trámites, la información que les caracteriza, así como su acceso directo.
  - b. El Punto de acceso general electrónico.
  - c. El acceso a la Gaceta Municipal de Barcelona y en el Tablón de edictos electrónico.
  - d. La información sobre la oferta pública de empleo en el ámbito de la Administración

---

municipal.

- e. La información sobre la contratación pública municipal y el acceso al perfil del contratante municipal.
- f. La información sobre el Registro electrónico único, las oficinas de asistencia en materia de registros, los horarios y su normativa.
- g. El acceso a la posibilidad de formular quejas y sugerencias.
- h. Otros usos, como la firma y verificación de documentos electrónicos.
- i. El acceso a los servicios electrónicos del resto de organismos y entidades del sector público municipal.
- j. Información sobre protección de datos de carácter personal.
- k. Registro de apoderamientos

1. Cuando por razones técnicas se prevea que la Sede electrónica no debe estar operativa, el Ayuntamiento de

Barcelona anunciándolo con el máximo de antelación posible a la misma Sede y por los canales alternativos de consulta existentes.

1. Cuando una incidencia técnica imposibilite el funcionamiento ordinario de la Sede electrónica, el Ayuntamiento de

Barcelona puede determinar la ampliación de los plazos no vencidos, y, tan pronto como sea técnicamente posible, publicará en la Sede tanto la incidencia técnica producida como la ampliación concreta del plazo no vencido, y, en su caso, los sistemas alternativos que se puedan utilizar. La impresión del mensaje que se visualice debe servir como constancia documental de la incidencia.

1. Corresponde a la Alcaldía regular por decreto la ubicación y el funcionamiento concreto de la Sede electrónica.

## **ARTÍCULO 13**

### **Registro electrónico único**

1. Mediante esta ordenanza se regula el funcionamiento del Registro electrónico único de la Administración municipal. El acceso a este registro se hace, principalmente, a través de los trámites del Ayuntamiento de Barcelona.
2. El órgano o la unidad responsable de la gestión del Registro electrónico único es la Secretaría General del Ayuntamiento de Barcelona.

- 
3. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos e indicarán un número, el epígrafe expresivo de su naturaleza, la fecha y la hora en que se presente el documento, la fecha del día en que se produzca el asiento, la identificación de la persona interesada, el órgano administrativo remitente, si procede, y la persona u órgano administrativo al que se envía y, en su caso, la referencia al contenido del documento que se registra.

Siempre que sea posible, se debe asociar el documento recibido (o saliente) al expediente administrativo electrónico al que se incorpora (o que lo genera).

1. El Registro electrónico único emitirá automáticamente un recibo, que debe incluir la fecha y la hora de presentación y el número de entrada en el registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y la no repudiación.
2. La no emisión del recibo o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error o deficiencia en la transmisión, implica que no se ha producido la recepción.
3. El Registro electrónico único debe cursar los documentos a las personas destinatarias y a las unidades administrativas correspondientes sin dilación.
4. El Registro electrónico único debe ser plenamente interoperable e interconectado con los registros electrónicos de las otras administraciones públicas.
5. Cuando, por razones técnicas, se pueda prever que el Registro electrónico único no puede estar operativo, se anunciará a los usuarios con la máxima antelación posible, y mientras dure esta situación se puede, en cualquier momento previo a su vencimiento, ampliar el plazo para la presentación de escritos y documentos de manera expresa. En todo caso, en la Sede electrónica correspondiente se informará sobre la suspensión temporal del servicio, la previsión de su duración y, en su caso, la adopción de medidas correctivas de la situación.
6. Los documentos que se presenten de manera presencial o por correo, ya sea certificado o no, ante la Administración municipal en soporte papel deben ser digitalizados por las oficinas de asistencia en materia de registros, y registrados. Estas copias electrónicas incorporan las medidas de seguridad apropiadas, según lo establecido por las disposiciones sobre digitalización de documentos que apruebe el Ayuntamiento.

Una vez registrados, los documentos originales serán devueltos al interesado en el plazo más breve posible, sin perjuicio de los casos en que la norma determine que la Administración debe custodiar los documentos presentados o que sea obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptible de digitalización.

1. No producen efectos jurídicos la presentación en el registro de:
  - a. La documentación o información el régimen especial de las que establece otra forma de presentación.

- 
- b. Las solicitudes a través del canal presencial por parte de sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración municipal.

En estos casos, el órgano administrativo competente requerirá al interesado para que haga la enmienda a través de su presentación apropiada, y le advertirá que, si no atiende el requerimiento, la presentación carecerá de validez. A tal efecto, se considerará como fecha de presentación de la solicitud la fecha en que haya efectuado la subsanación correspondiente.

## **ARTÍCULO 14**

### **Oficinas de asistencia en materia de registros**

1. La Administración municipal, para garantizar que las personas se pueden relacionar a través de medios electrónicos, pone a disposición de la ciudadanía los medios electrónicos necesarios para la identificación, la emisión del consentimiento, la realización de solicitudes y pagos, así como de cualquier otro trámite administrativo a través de las oficinas de asistencia en materia de registros.
2. La Administración municipal, a través de las oficinas de asistencia en materia de registros, debe asistir los interesados que lo soliciten en el uso de los medios electrónicos.

En particular, las personas que no estén obligadas a disponer de medios electrónicos para la identificación o la firma electrónica, podrán participar directamente en el procedimiento administrativo electrónico a través de mecanismos que permitan acreditar su identidad y, en su caso, declaración de voluntad .

Alternativamente, la Administración municipal puede facilitar la intervención en el procedimiento a estas personas no obligadas a disponer de medios electrónicos mediante la asistencia del personal funcionario público habilitado al efecto, el cual puede firmar válidamente las solicitudes u otros documentos que incorporen al procedimiento administrativo, previa autorización expresa de la persona interesada.

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros son las encargadas de:
  - a. Dar apoyo y asistencia en el uso de los medios electrónicos a las personas interesadas que no tengan la obligación de utilizar los medios electrónicos.
  - b. Verificar la identidad del ciudadano mediante el documento de identificación correspondiente.
  - c. Poner a disposición del ciudadano el sistema de firma electrónica mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos, u otros medios de firma electrónica que haya establecido el Ayuntamiento de Barcelona para este canal.
  - d. Alternativamente a lo dispuesto en el apartado anterior, efectuar la identificación y firma electrónica a través de personal funcionario habilitado, en sustitución de la

---

persona interesada, mediante el sistema de firma electrónica que haya establecido el Ayuntamiento de Barcelona.

- e. Entregar copias auténticas de los documentos públicos administrativos de la Administración municipal, siempre que sea posible, preferiblemente mediante actuación administrativa automatizada.
- f. Operar el Registro electrónico único cuando se tengan que registrar documentos recibidos en estas oficinas.
- g. Digitalizar como copia electrónica los documentos que se presenten de forma presencial ante la Administración municipal por una persona que no tenga la obligación de utilizar los medios electrónicos. Cuando la copia electrónica lo sea de un documento original en papel, tendrá el carácter de copia auténtica.
- h. Facilitar el acceso a la sede electrónica y en el Tablón de edictos electrónico.
- i. Acreditar el apoderamiento apud acta por comparecencia personal.
- j. Operar el Registro electrónico de apoderamientos.

## **ARTÍCULO 15**

### **Canal de atención telefónica**

1. La Administración municipal ofrece canales de atención telefónica para facilitar la relación con la ciudadanía.
2. Los canales de atención telefónica pueden ofrecer información de carácter general, así como información específica de los trámites o expedientes donde participe la persona interesada, siempre que se haya podido identificar a la persona en términos que sean suficientes para garantizar el nivel de confidencialidad adecuado según el tipo de datos a que se tenga que dar acceso.
3. A través de los canales de atención telefónica también se pueden llevar a cabo los trámites administrativos que la Administración municipal determine, siempre que sea posible dejar evidencia suficiente de la identidad y voluntad de la persona interesada, de acuerdo con los requerimientos de seguridad del trámite en cuestión.
4. El personal del servicio de atención telefónica se puede apoyar, si así lo prevé la Política de firma del Ayuntamiento, en mecanismos de identificación basados en el uso de información conocida por ambas partes, en particular empleando sistemas de código seguro de verificación emitidos por la Administración.

## **ARTÍCULO 16**

---

## **Tablón de edictos electrónico**

1. El Tablón de edictos electrónico es el medio para publicar los anuncios, los acuerdos, resoluciones y comunicaciones que emite el sector público municipal en ejercicio de sus competencias de acuerdo con las disposiciones legales o reglamentarias que así lo establezcan.
2. La publicación en el Tablón de edictos electrónico tiene la consideración de oficial y auténtica. El Tablón de edictos electrónico es único para todo el sector público municipal.
3. La publicación en el Tablón de edictos electrónico es previa y complementaria a la publicación de las notificaciones al Tablón Edictal único del Boletín Oficial del Estado.
4. Las notificaciones se hacen a través del Tablón de edictos electrónico en los casos siguientes:
  - a. Cuando los interesados sean desconocidas.
  - b. Cuando se ignore el lugar donde se ha de practicar la notificación.
  - c. Cuando se haya intentado la notificación en el domicilio de los interesados y no se haya podido practicar.
1. El acceso al Tablón de edictos electrónico no requiere ningún mecanismo de acreditación de la identidad del ciudadano o la ciudadana.
2. El Tablón de edictos electrónico se publica en la Sede electrónica. El Ayuntamiento de Barcelona ha de garantizar el acceso al Tablero en las oficinas de asistencia en materia de registros.
3. El Tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad del contenido, en los términos previstos en la legislación vigente.
4. El Tablón de edictos electrónico debe adoptar las medidas técnicas necesarias para proteger los derechos de las personas y, en particular, evitar que la información sea indexada o pueda ser localizada por terceras personas mediante buscadores y que los datos personales difundidos a través del Panel puedan ser objeto de tratamiento, tal y como recoge la legislación vigente en materia de protección de datos.

## **CAPÍTULO 4**

### **Procedimiento administrativo electrónico**

## **SECCIÓN 1**

# ARTÍCULO 17

## Sistemas de identificación de la ciudadanía

1. Para la identificación de los interesados se admiten los sistemas siguientes:
  - a. Sistemas de identificación basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación.
  - b. Sistemas de identificación basados en certificados reconocidos o cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación.
  - c. Sistemas de identificación no criptográficos. El uso de estos sistemas puede estar condicionado a la identificación previa de forma presencial o con otros sistemas fiables de identificación, en función de los requerimientos de seguridad de cada trámite.
  - d. Sistemas de identificación en movilidad. En caso de que se habilite el uso de estos sistemas, se informará suficientemente la ciudadanía sobre los requerimientos de identificación previa, así como las funciones habilitadas en los diferentes sistemas, plataformas o aplicaciones.
1. La Política de firma del Ayuntamiento de Barcelona puede establecer los términos y las condiciones para la validez de otros sistemas de identificación.
2. En todo caso, el Ayuntamiento de Barcelona mantiene actualizada la información relativa a los sistemas que admiten para la identificación electrónica y los procedimientos para los que son admisibles, tanto en la Sede electrónica como en la información relativa a cada uno de los procedimientos.

# ARTÍCULO 18

## Sistemas de firma de la ciudadanía

1. Los sistemas de firma deben permitir acreditar la autenticidad de la expresión de la voluntad y consentimiento de los interesados, así como la integridad e inalterabilidad de los documentos. Bajo estos principios, se admiten para la firma los mismos sistemas que admiten para la identificación, siempre que permitan dejar constancia de la declaración de voluntad de la persona interesada.

- 
2. En las oficinas de atención presencial se puede habilitar la utilización del sistema de firma electrónica mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos, sin perjuicio de que el Ayuntamiento de Barcelona establezca otros medios de firma electrónica para este canal.
  3. El Ayuntamiento de Barcelona mantiene actualizada la información relativa a los sistemas que admiten para la firma electrónica, y los procedimientos para los que son admisibles, tanto en la Sede electrónica como en la información relativa a cada uno de los procedimientos.

## ARTÍCULO 19

### Medios para la acreditación de la representación

1. Los interesados con capacidad de obrar pueden actuar a través de un o una representante, mediante un poder, que se puede otorgar para trámites específicos, o bien, de manera más amplia, para cualquier actuación administrativa.
2. La acreditación de la representación puede hacerse mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia y, en todo caso, a través de cualquiera de los siguientes medios:
  - a. Certificado digital calificado de representante que incluya la relación de representación que haya sido clasificado por el organismo de supervisión de la Administración General del estado o conste en la Lista de confianza.
  - b. Inscripción en el Registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento de Barcelona, o de otra Administración.
  - c. Empoderamiento apud acta mediante comparecencia personal o electrónica ante la Oficina de asistencia en materia de registros o la Sede electrónica, respectivamente, con un sistema de identificación admitido por la Administración a estos efectos y de acuerdo con la Política de firma.
  - d. Otros sistemas que la Administración ponga a disposición de la ciudadanía.
1. El sector público municipal puede comprobar la veracidad de la relación de representación mediante la consulta a otros registros de apoderamientos, o puede solicitar a los interesados la presentación de documentos que la acrediten.
2. Corresponde al Ayuntamiento de Barcelona desarrollar un Registro electrónico general de apoderamientos, de conformidad con el [artículo 6](#) de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, donde constarán al menos los apoderamientos de carácter general otorgados apud acta por el interesado, de manera electrónica o presencial, y la validación del poder. A tal efecto, la Comisión de Gobierno puede regular la estructura, las responsabilidades y el funcionamiento del Registro electrónico de apoderamientos.

- 
3. Alternativamente a lo dispuesto en el apartado 4, del Ayuntamiento de Barcelona se puede adherir a soluciones promovidas por otras administraciones públicas para resolver esta necesidad, siempre que cumplan los requerimientos legales y faciliten la interoperabilidad entre administraciones públicas.

## **ARTÍCULO 20**

### **Sistemas de identificación y firma para la autenticación de la competencia y la firma de la Administración municipal**

1. La actuación del personal al servicio de la Administración municipal y el funcionamiento de los sistemas informáticos debe autenticar el ejercicio de la competencia, mediante el uso de cualquiera de los siguientes sistemas:
  - a. Firma electrónica de la persona titular del órgano o empleada pública, basada en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
  - b. Firma electrónica de la persona titular del órgano o empleada pública, basada en el uso de credenciales de identificación, combinados con los medios necesarios para asociar la identificación a una actuación o una declaración de voluntad.
1. La actuación administrativa automatizada permite la autenticación de la competencia mediante el uso de certificados digitales de sello electrónico que identifiquen el órgano actuante, siempre que se pueda garantizar la validación de los certificados. El Ayuntamiento de Barcelona ha de publicar en la Sede electrónica una relación de los sellos electrónicos empleados.
2. Alternativamente a lo dispuesto en el apartado 2, se pueden usar códigos seguros de verificación para autenticar los documentos generados en la actuación administrativa automatizada, y se debe garantizar, en todo caso, que estos documentos se pueden verificar, durante el plazo que se establezca, contra el sistema de verificación que se puede encontrar en la Sede electrónica.

## **ARTÍCULO 21**

### **Política de firma**

1. Corresponde al Ayuntamiento la aprobación y publicación de una Política de firma que establezca los criterios generales para la admisión de los sistemas de identificación y firma por medios electrónicos, tanto de los ciudadanos como del personal al servicio de la Administración municipal.
2. De acuerdo con los criterios generales establecidos en la Política de firma, se

---

determinarán los mecanismos de firma que deben usar los sistemas, los servicios administrativos y la ciudadanía en cada caso concreto. Asimismo, la Política de firma debe recoger los criterios generales para la generación, la validación, el sellado de tiempo y la conservación de las firmas electrónicas.

3. De acuerdo con la Política de firma se pueden aprobar prácticas de firma específicas para las diferentes actuaciones, sistemas o procedimientos.

## **SECCIÓN 2**

### **Disposiciones sobre tramitación electrónica del procedimiento**

## **ARTÍCULO 22**

### **Punto de acceso general electrónico**

1. La ciudadanía tiene derecho a disponer de un espacio personalizado de relaciones con el sector público municipal, que sea accesible desde la Sede electrónica, donde pueden acceder a los procedimientos, los expedientes, los documentos, las comunicaciones y las notificaciones de su interés , y que da cuenta de la trazabilidad de los documentos y procedimientos.
2. El acceso a información personal a través del Punto de acceso general electrónico requiere la identificación electrónica de la persona interesada, a través de los sistemas previstos en el artículo 17 de esta ordenanza.

## **ARTÍCULO 23**

### **Notificación electrónica**

1. El sector público municipal practica la notificación, de manera preferente, por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado esté obligada a recibirla por esta vía.
2. Las personas que no estén obligadas a la relación electrónica podrán solicitar, si así lo quieren, que este sea el canal de notificación para todas sus relaciones con el sector público municipal. Esta solicitud se puede anular en el momento que la persona lo desee.

En ambos casos, el cambio de canal no afecta las notificaciones que ya hayan cursado, que se consideran correctamente emitidas tanto si lo fueron en el canal que estaba vigente en ese momento como si queda constancia de su eficacia.

- 
1. Corresponde al Ayuntamiento de Barcelona constituir un registro de suscriptores de notificaciones electrónicas, de suscripción voluntaria por parte de la ciudadanía, al que dirigir los avisos de las notificaciones electrónicas que el sector público municipal realice. Estos avisos no tienen efectos jurídicos y no sustituyen la práctica efectiva de la notificación.
  2. El sector público municipal envía un aviso de la emisión de la notificación, mediante un mensaje en el dispositivo electrónico o en la dirección electrónica que haya indicado el interesado en su solicitud, o, en caso de que no se haya indicado, el dispositivo que conste asociado al interesado en las bases de datos del Ayuntamiento, siempre que no contravenga la regulación vigente en materia de protección de datos personales.

Este aviso no contiene información sustancial sobre el contenido de la notificación, sino únicamente una referencia para su recuperación.

1. La emisión o recepción del aviso no es en ningún caso condición necesaria para la eficacia de la notificación.
2. El Ayuntamiento debe obtener evidencias electrónicas de todo el proceso de notificación, y las incorporará al expediente electrónico garantizando su integridad. El sistema de notificación permitirá el uso de sello de tiempo para garantizar la fecha y la hora de las actuaciones.
3. Las especificaciones técnicas y operativas de funcionamiento interno de la notificación electrónica se concretan a través de una instrucción.

## **ARTÍCULO 24**

### **Notificación administrativa dirigida a otras administraciones**

1. Cuando el sector público municipal notificará una actuación a otra administración pública española, lo hace, siempre que haya plataformas de interoperabilidad que lo faciliten, mediante la inscripción en el Registro electrónico único de la administración destinataria.
2. El Ayuntamiento de Barcelona fomenta que las administraciones con las que se relacione el sector público municipal le remitan sus notificaciones administrativas también a través de la inscripción en el Registro electrónico único.

## **ARTÍCULO 25**

### **Práctica de la notificación**

1. La notificación se crea de forma escrita y en soporte electrónico original, e incorpora los

---

metadatos y los contenidos previstos en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. La notificación se pone a disposición de la persona interesada en el buzón de notificaciones electrónicas del Ayuntamiento, que debe ser, en todo caso, accesible a través del Punto de acceso general electrónico.

Adicionalmente se remitirá un aviso al dispositivo electrónico o la dirección electrónica que se haya designado, de conformidad con el artículo 23.4.

1. En relación con las personas físicas que no estén obligadas a la relación electrónica con la Administración municipal ni la hayan solicitado, la notificación del acto se practica en el domicilio postal de que se tenga constancia, y se debe cumplir el procedimiento de notificación en papel de acuerdo con el [artículo 42](#) de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

## ARTÍCULO 26

### Comunicaciones y declaraciones responsables

1. La Administración municipal potencia el uso de declaraciones responsables y comunicaciones previas o posteriores al inicio de una actividad o al ejercicio de un derecho, a fin de simplificar las cargas administrativas que recaen en la ciudadanía y las empresas.
2. El contenido y la función de estos documentos, así como las posibles plantillas o modelos actualizados, se determinan, de forma individualizada, para cada procedimiento administrativo.
3. Del mismo modo, la Política de firma del Ayuntamiento determina la forma en que se emitirán los otros requerimientos de seguridad de estos documentos.

## SECCIÓN 3

### Documentos, expedientes y archivo electrónicos

## ARTÍCULO 27

### Documentos electrónicos

1. Se considera documento electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

- 
2. Los documentos públicos electrónicos deben tener garantizadas la autenticidad y la integridad de los contenidos, así como la conservación de la apariencia y la funcionalidad originales y, cuando proceda, su confidencialidad, durante el plazo establecido en la normativa vigente en materia de archivos y documentos.
  3. Los documentos deben incorporar metadatos, entendidas como cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con el fin de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad de los documentos.
  4. El sector público municipal debe asegurar la posibilidad de transformar los documentos por razones tecnológicas, para adaptar el formato y la sintaxis informática a las necesidades de gestión y preservación establecidas por la normativa. El modelo de gestión de documentos electrónicos establece cómo se debe garantizar la integridad de los documentos resultantes de la transformación.
  5. La firma electrónica y la gestión documental de los entornos cerrados de comunicaciones deben garantizar la seguridad de los datos, su origen y la autenticación del ejercicio de la competencia mediante el sistema de firma que se determine en cada momento, mediante convenio o las condiciones de prestación del servicio en cuestión.

## **ARTÍCULO 28**

### **Expedientes electrónicos**

1. El expediente administrativo está integrado por el conjunto ordenado de documentos y actuaciones correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el soporte y el tipo de información que contengan.
2. Los expedientes deben incorporar metadatos, entendidas como cualquier tipo de información en forma electrónica asociada al expediente, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con el fin de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad de los expedientes.
3. Una vez terminada la tramitación del procedimiento, el expediente electrónico se folia y cierra con un sello electrónico que se aplica sobre el índice de los documentos que contiene.

## **ARTÍCULO 29**

### **Constancia de actos, acuerdos y resoluciones**

- 
1. Los actos de constatación de actuaciones propias que emite la Secretaría General de la corporación requieren únicamente la firma electrónica del secretario o secretaria o funcionario en quien delegue. Esta firma será suficiente para dar plena garantía de que el firmante o firmante del documento sobre el que se certifica está en ejercicio de su cargo y que su firma es auténtica, en los términos legalmente requeridos. Esto se aplica tanto a las certificaciones de actos, resoluciones y acuerdos de los órganos de gobierno de la entidad, como las copias y certificaciones de los libros y documentos que haya en las dependencias municipales.
  2. Los certificados de actos y documentos que emitan el resto de dependencias municipales deberán incorporar la firma del o la cabeza de la unidad o dependencia correspondiente, que asume la responsabilidad sobre la autenticidad del contenido.

## **ARTÍCULO 30**

### **Copias electrónicas**

1. Los documentos digitalizados se firman de conformidad con los criterios establecidos en la Política de firma.

En todo caso, la digitalización de documentos ha de permitir la conservación.

1. Las copias electrónicas de documentos en soporte papel puede efectuarlas personal funcionario público habilitado, en el marco de un expediente administrativo del sector público municipal, o bien se pueden hacer mediante un proceso de actuación administrativa automatizada aprobado al efecto.
2. Las copias electrónicas deben incorporar los metadatos que acrediten el carácter de copia y que se visualicen cuando se consulta el documento y el sistema de firma que autentifique el ejercicio de la competencia.
3. Corresponde al Ayuntamiento establecer las metodologías y los sistemas de digitalización segura a través de una instrucción.

## **ARTÍCULO 31**

### **Archivo electrónico y sistema de gestión documental**

1. El Archivo electrónico del Ayuntamiento de Barcelona incluye el sistema de gestión documental y está formado por el conjunto de componentes que permite el control adecuado de todos los documentos y expedientes electrónicos de la actuación administrativa desde su creación y tramitación y durante todo el tiempo necesario para su conservación.
2. El Archivo electrónico garantiza la integridad, la confidencialidad, la calidad, la protección,

---

el acceso, la disponibilidad y la conservación de los documentos y expedientes.

3. El Archivo electrónico se constituye como un archivo único. Es de uso común y obligatorio para todas las dependencias de la Administración municipal de Barcelona y se podrán adherir el resto de órganos del sector público municipal.

La solución que adopten los órganos del sector público municipal no adheridos debe permitir la disponibilidad de los expedientes y documentos electrónicos por parte del Archivo electrónico a fin de garantizar su preservación y el acceso.

1. La gestión y el archivo de los documentos municipales se rige por los principios determinados en la Política de gestión documental del Ayuntamiento de Barcelona y se lleva a cabo de acuerdo con los instrumentos, los roles y las responsabilidades que fija la misma instrucción.
2. La gestión documental del Ayuntamiento de Barcelona se aplica mediante los criterios metodológicos, técnicos y de archivo que define el sistema de Administración Integral de Documentos y Archivos (sistema AIDA).
3. El Modelo de gestión de documentos electrónicos es la herramienta que unifica y normaliza la gestión de los documentos electrónicos.
4. El Modelo de gestión de documentos electrónicos se fundamenta en el análisis documental del procedimiento previo a la incorporación de los documentos y expedientes en el Archivo electrónico. Este análisis establece los tipos documentales que se incluyen en los expedientes y sus características principales.
5. Los proyectos que necesiten crear documentos o expedientes electrónicos deben cumplir las directrices y los criterios establecidos en el Modelo de gestión de documentos electrónicos.
6. Las herramientas de gestión documental y sus instrumentos normativos, incluida la Política de gestión documental, los criterios establecidos por el sistema AIDA y el Modelo de gestión de documentos electrónicos con respecto a la visión general, los procesos documentales y los instrumentos técnicos, son de aplicación a todo el sector público municipal.

## **CAPÍTULO 5**

### **Funcionamiento electrónico de los órganos municipales y en materia de participación ciudadana**

## **ARTÍCULO 32**

### **Órganos de gobierno municipal**

---

El régimen de funcionamiento y la estructura de los órganos de gobierno municipal que figuran en la Carta municipal se regulan en el [Reglamento orgánico municipal](#) y en las Normas reguladoras del funcionamiento de los distritos.

El régimen de funcionamiento y la estructura del sector público municipal se regula en los estatutos respectivos.

## ARTÍCULO 33

### Funcionamiento electrónico de los órganos colegiados

1. Todos los órganos colegiados del Ayuntamiento de Barcelona utilizan, de manera preferente, los medios electrónicos para constituirse, convocar sus sesiones, celebrarlas, adoptar acuerdos y remitir y aprobar las actas, salvo que las normas propias de funcionamiento establezcan excepcionalmente lo contrario.
2. Las plataformas que utilicen para su funcionamiento deben mantener los niveles de seguridad y accesibilidad apropiados, en función del tipo de información que traten.
3. Los órganos colegiados del Ayuntamiento de Barcelona pueden celebrar sus sesiones y adoptar los acuerdos a distancia a través de medios electrónicos.
4. Las sesiones de los órganos colegiados del Ayuntamiento de Barcelona se pueden grabar cuando así lo disponga su normativa reguladora, o bien lo decida la mayoría de los y las miembros.
5. La Secretaría del órgano colegiado debe velar para que los y las miembros dispongan de los medios necesarios para poder participar activamente en las sesiones del órgano colegiado a través de medios electrónicos.

## ARTÍCULO 34

### Participación ciudadana a través de medios electrónicos

1. El Ayuntamiento de Barcelona ha de fomentar la participación y la colaboración ciudadana por medios electrónicos.
2. La ciudadanía puede hacer llegar al sector público municipal propuestas, sugerencias y opiniones sobre cualquier asunto en que éste sea competente preferentemente a través de medios electrónicos.
3. El Ayuntamiento de Barcelona ha de crear espacios que faciliten el diálogo permanente de los diferentes actores sociales y la ciudadanía con la Administración municipal a través de medios electrónicos. El Ayuntamiento de Barcelona debe promover la plena participación

---

de los colectivos sociales y el logro de objetivos de interés común.

4. El Ayuntamiento de Barcelona ha de facilitar la participación ciudadana a través de medios electrónicos en la definición de las políticas públicas y en la evaluación de su aplicación. Con este fin, debe suministrar la información adecuada y suficiente para que la ciudadanía pueda participar activamente.

El Ayuntamiento de Barcelona ha de tener en cuenta las necesidades y las preferencias que haya manifestado la ciudadanía en la toma de decisiones públicas.

1. El Ayuntamiento de Barcelona ha de fomentar la creación de comunidades virtuales con tecnologías web y de red social, entre otros, que se pongan a disposición de la ciudadanía, con el objeto de promocionar espacios de encuentro entre la ciudadanía y los agentes presentes en la vida política, económica, social y cultural del municipio.
2. Los trámites de consulta previa, de audiencia y de información públicas en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales, así como la publicación de las aprobadas, se harán por medios electrónicos. No obstante, el Ayuntamiento de Barcelona ha de facilitar que las personas que no se relacionen con él a través de medios electrónicos puedan participar activamente en estos trámites.
3. Las medidas previstas en este artículo quedan excluidas en relación con las actuaciones que se tramitan o aprueban con carácter de urgencia, las que tienen como único objetivo la seguridad pública y aquellas donde se aplican los límites de acceso a la información pública.

## **CAPÍTULO 6**

### **Gobernanza del procedimiento administrativo electrónico**

## **ARTÍCULO 35**

### **Simplificación del procedimiento administrativo**

1. El diseño de los sistemas y los procedimientos debe velar por la máxima simplificación posible y el incremento constante de la calidad, que la Administración municipal debe evaluar de manera ordinaria.
2. La Administración municipal dispone de los mecanismos adecuados a la naturaleza del sistema o la actuación para garantizar su seguridad, la integridad y la confidencialidad, así como la constancia de la transmisión y la recepción.
3. La garantía de la fecha y la hora se puede acreditar mediante marca de tiempo, sin perjuicio del uso de sello de tiempo en el funcionamiento del registro y de otros ámbitos de actuación que se determinen.

- 
4. La Administración municipal tiene que llevar a cabo un análisis de rediseño funcional y simplificación de los procedimientos que valore la supresión o reducción de los documentos solicitados a la ciudadanía, los plazos previstos y los recursos necesarios para tramitar los procedimientos administrativos.

Fruto de este análisis, se incorporará al catálogo de documentos del Ayuntamiento la información sobre los documentos que componen el expediente y sus características constitutivas.

1. Cuando una entidad del sector público municipal desarrolle una actividad en régimen de actuación administrativa automatizada, establecerá, a través de una norma específica, el órgano o los órganos responsables de la definición de las especificaciones técnicas, la programación del sistema, el mantenimiento, la supervisión y la auditoría, así como el órgano responsable de la actuación en caso de impugnación.
2. Cuando una entidad del sector público municipal pueda consultar u obtener información de las personas interesadas necesaria para el procedimiento administrativo, mediante plataformas administrativas, no debe exigir a los interesados que presenten documentos originales, siempre que hayan expresado su consentimiento a esta consulta. La consulta o la obtención de información se considera lícita, salvo que conste en el procedimiento la oposición expresa de los interesados, o bien haya una ley especial aplicable que requiera que el consentimiento conste de manera explícita.

## **ARTÍCULO 36**

### **El Registro de procedimientos municipales**

1. El Registro de procedimientos municipales es un repositorio de conocimiento completo que incluye todos los procedimientos administrativos que corresponden a las competencias y funciones de la administración municipal, los cuales no se pueden desplegar sin que antes se hayan incorporado al Registro. Sirve de guía a las personas usuarias y aplicaciones para efectuar de manera garante y legal las secuencias de operaciones y decisiones que forman el ciclo de vida completo de un procedimiento determinado.
2. El Registro de procedimientos municipales ofrece información de procedimiento útil a la ciudadanía y la lista de documentación necesaria para efectuar un trámite a través de la sede electrónica.
3. La Comisión de Gobierno regula la estructura y el funcionamiento del Registro de procedimientos municipales.
4. La inscripción de un nuevo procedimiento en el Registro, así como su modificación o cancelación y el desarrollo correspondiente de las aplicaciones informáticas relacionadas, exige el cumplimiento del protocolo establecido por el Ayuntamiento a estos efectos.

---

# ARTÍCULO 37

## Garantías y medidas de seguridad del Archivo electrónico

1. Los medios o soportes en que se almacenen documentos deberán contar con las medidas de seguridad adecuadas de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, por las que se garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos.
2. En particular, el Archivo electrónico asegura la identificación de las personas usuarias y el control de accesos, el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos, así como la recuperación y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos producidos por las administraciones públicas que lo requieran, de acuerdo con las especificaciones sobre el ciclo de vida de los servicios y sistemas empleados.
3. El Ayuntamiento de Barcelona se compromete en el cumplimiento de secreto respecto a los datos de carácter personal que puedan ser solicitadas a través de la sede electrónica, y asume el deber de tratarlos con confidencialidad. El Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo previsto en la [Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
4. La Política de gestión documental establece, de manera coordinada con la Política de seguridad, las medidas aplicables en el Archivo electrónico.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

### Disposición adicional primera

#### Creación de otras sedes electrónicas

Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ordenanza, los organismos autónomos y las entidades públicas empresariales municipales, así como cualquier organismo público y entidad de derecho público vinculado o dependiente del Ayuntamiento de Barcelona, pueden crear sus propias sedes electrónicas para el ejercicio de sus competencias. En este caso, estas sedes electrónicas generales también deben ser accesibles a través de la sede electrónica y el Punto de acceso electrónico del Ayuntamiento de Barcelona, que debe garantizar que las diferentes sedes trabajan de manera coordinada.

En todo caso, estas sedes deben respetar los criterios de seguridad y accesibilidad previstos en la norma.

---

# DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

## Adhesión a plataformas y servicios de otras administraciones

1. Mediante resolución de la Alcaldía, u órgano en el que delegue, el Ayuntamiento de Barcelona se puede adherir a servicios y plataformas de la Administración General del Estado, la Generalitat de Catalunya, las entidades de carácter supramunicipal u otras administraciones locales, para el intercambio de información, la creación de sedes electrónicas, el perfil de contratante, los portales de transparencia o los datos abiertos, el Tablón de edictos, los servicios de archivo, la contratación, y para la emisión y recepción de facturas electrónicas, así como para cualquier servicio, plataforma o sistema que permita el cumplimiento de la presente ordenanza.
2. La adhesión requiere que los servicios municipales comprueben previamente que la plataforma o el servicio garantiza las condiciones adecuadas de seguridad, interoperabilidad y neutralidad. Con esta finalidad, se requerirá la documentación relativa a la Política de seguridad y la documentación técnica disponible a los órganos responsables del servicio o la plataforma.

## Disposición adicional tercera

### Formación y asistencia

1. El sector público municipal debe llevar a cabo acciones de formación y comunicación para el personal a su servicio con el fin de dar plena efectividad a las obligaciones de la presente ordenanza.
2. Asimismo, el sector público municipal debe asistir y llevar a cabo acciones formativas dirigidas a las personas y las entidades de carácter privado a las que esta ordenanza obligue a nuevas formas de relación con la Administración municipal.

## Disposición adicional cuarta

### Promoción de la ordenanza

1. Los contenidos de la presente ordenanza serán objeto de difusión y de acciones de sensibilización para el conjunto de la ciudadanía y las entidades del municipio que permitan, al mismo tiempo, hacer frente a la brecha digital y garantizar el acceso de la ciudadanía los medios electrónicos en los términos de la normativa aplicable.
2. El Ayuntamiento de Barcelona debe promover que esta ordenanza sea adoptada por el

## **Disposición adicional quinta**

### **Apoyo y asistencia a personas y entidades obligadas.**

El Ayuntamiento puede ofrecer los servicios de apoyo y asistencia a las personas o entidades que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración municipal y, en particular, a las pequeñas y medianas empresas ya las organizaciones no gubernamentales y entidades sociales domiciliadas en el término municipal.

## **Disposición adicional sexta**

### **Vigencia de los convenios para el uso del canal telemático**

Mantienen su vigencia los convenios firmados con determinados colectivos, por los que se establecen los criterios de uso del canal telemático en las relaciones jurídico con el sector público municipal, de acuerdo con el alcance que los convenios establecidos y siempre que no contradigan lo establecido en el [artículo 8.1](#) de esta la ordenanza y el [artículo 14.2](#) de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Disposición transitoria primera**

#### **Régimen transitorio de los procedimientos administrativos**

Esta ordenanza se aplica a los procedimientos administrativos iniciados a partir de su entrada en vigor, y no se aplica a aquellos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor, los cuales se rigen por la normativa anterior.

### **Disposición transitoria segunda**

#### **Aplicación progresiva según disponibilidad**

1. Esta ordenanza se aplica progresivamente en función de las disponibilidades técnicas, los recursos y los medios materiales necesarios para su correcta implantación.

- 
2. La Administración municipal tiene que llevar a cabo un análisis de rediseño funcional y simplificación documental de los procedimientos administrativos ya existentes a la entrada en vigor de esta ordenanza en los términos del artículo 35.4.

## Disposición derogatoria única

### derogación normativa

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradiga la presente ordenanza o se oponga.

El resto de disposiciones que no la contradigan ni se opongan mantienen su vigencia mientras no se apruebe la nueva regulación derivada de esta ordenanza.

1. Quedan derogadas expresamente las siguientes:
  - a. La Ordenanza reguladora de la Administración electrónica, aprobada en fecha 30 de enero de 2009.
  - b. El [Decreto de Alcaldía, de 22 de diciembre de 2009](#), por el que aprueba el régimen regulador de la sede electrónica titularidad del Ayuntamiento de Barcelona.

## DISPOSICIONES FINALES

### Disposición final primera

#### Despliegue de la ordenanza.

1. La Comisión de Gobierno y la Alcaldía, dentro del ámbito de sus competencias, quedan habilitadas para aprobar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo de esta ordenanza, así como para acordar las medidas necesarias para garantizar la efectiva ejecución e implantación de sus previsiones.
2. Los acuerdos de aprobación inicial de las disposiciones generales deben someterse a un trámite de información pública previo a su aprobación definitiva durante un plazo mínimo de treinta días y, una vez aprobadas definitivamente, se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona. También deben ser objeto de una publicación en la Gaceta Municipal de Barcelona y en la web municipal.

### Disposición final segunda

#### Regulación especial de la participación ciudadana.

---

La participación ciudadana se rige por lo dispuesto en el [Reglamento de participación ciudadana](#), y, con carácter supletorio, por esta ordenanza. Exceptúa esta supletoriedad y, por tanto, es aplicable la Ordenanza reguladora de la Administración electrónica en las cuestiones de procedimiento que se deriven directamente de la [Ley 39/2015](#) o de otras leyes de naturaleza análoga.

## Disposición final tercera

### Entrada en vigor

La presente ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación, sin perjuicio de lo dispuesto en el [Real Decreto Ley 11/2018, de 31 de agosto](#), por el que se transponen directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Barcelona, 24 de enero de 2019

El Secretario General

Jordi Cases i Pallarès

### Aviso legal

Los textos consolidados (o versiones actualizadas) de la normativa e instrucciones que ofrece "Norma. Portal Jurídic de Barcelona" no tienen carácter oficial.