



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE SANTA EULÀRIA DES RIU

2544

Aprobación definitiva de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu

El Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria de fecha 19 de diciembre de 2025, aprobó inicialmente la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu.

Al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, que tuvo lugar mediante publicación de anuncio en el Boletín Oficial de les Illes Balears número 173 de fecha 30 de diciembre de 2025, de conformidad con el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local queda automáticamente elevado a definitivo el Acuerdo plenario de 19 de diciembre de 2025 de aprobación inicial de la Ordenanza municipal reguladora, cuyo texto íntegro se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 102.1.d) de la ley 20/2006 municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

“ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

ÍNDICE DE ARTÍCULOS

PREÁMBULO

CAPÍTULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos

CAPÍTULO 2. SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA DE LAS PERSONAS INTERESADAS

Artículo 4. Sistemas de identificación admitidos

Artículo 5. Sistemas de firma admitidos

Artículo 6. Identificación y firma electrónica por funcionario público habilitado

CAPÍTULO 3. SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Artículo 7. Sistemas de identificación y firma electrónica de la Entidad Local

Artículo 8. Sistemas de identificación y firma del personal al servicio de la Entidad Local

CAPÍTULO 4. PORTAL DE INTERNET, PUNTO DE ACCESO GENERAL Y SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 9. Portales de internet

Artículo 10. Punto de Acceso General

Artículo 11. Sede electrónica

Artículo 12. Características de la sede electrónica

Artículo 13. Contenido de la sede electrónica

CAPÍTULO 5. REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 14. Registro Electrónico General

Artículo 15. Funcionamiento del Registro Electrónico General

Artículo 16. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones

Artículo 17. Cómputo de plazos

Artículo 18 Oficinas de Asistencia en materia de Registros

CAPÍTULO 6. PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO

Artículo 19. Actuaciones administrativas automatizadas

Artículo 20. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento

Artículo 21. Registro electrónico de apoderamientos

Artículo 22. Expedición de copias auténticas

Artículo 23. Archivo electrónico único

Artículo 24. Práctica de las notificaciones electrónicas

Artículo 25. Tablón de edictos electrónico

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Seguridad

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Protección de datos

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. Habilitación de desarrollo

DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor

PREÁMBULO

Las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público recogen los elementos que conforman el marco para el funcionamiento electrónico de las Administraciones Públicas, tanto en el ámbito interno de las Administraciones como en las relaciones interadministrativas y con los ciudadanos y empresas.

La aprobación del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, ha completado esta regulación, constituyendo el marco jurídico de la denominada administración electrónica, definida por la Comisión Europea, como «el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas».

Estas normas establecen que la tramitación electrónica no puede ser una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones; que las relaciones de las Administraciones entre sí y con sus órganos, organismos públicos, entidades vinculados o dependientes se realizará a través de medios electrónicos, y se establece la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente con la Administración para las personas jurídicas, antes sin personalidad y, en algunos supuestos, para las personas físicas.

Desde el punto de vista del ciudadano, se reconocen una serie de derechos, el más importante de los cuales es el de elegir el cauce a través del cual se relacionan con la Administración. Por ello, es deber de la Administración implantar los mecanismos para hacer efectivos aquellos derechos; además, a nivel interno, se deben establecer los cauces para garantizar la tramitación totalmente electrónica de los procedimientos.

En este contexto, el Ayuntamiento, atendiendo al principio de autonomía local y las competencias que le corresponden conforme al artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, considera que se hace precisa la aprobación de una norma que establezca los aspectos instrumentales asociados a la utilización de medios electrónicos en esta Entidad Local.



Todo ello viene a justificar la adecuación de la norma a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cumpliendo con ello la obligación de las Administraciones Públicas de actuar de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

CAPÍTULO 1

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1. Objeto

La presente Ordenanza tiene por objeto la regulación del uso de los medios electrónicos en el Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu con sujeción a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y al Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación

Esta Ordenanza será de aplicación al Ayuntamiento y a las entidades y organismos públicos vinculados o dependientes de éste, y a los ciudadanos, personas jurídicas y entidades sin personalidad en sus relaciones con la Administración municipal.

ARTÍCULO 3. Canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos

Este Ayuntamiento prestará la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos a través de los siguientes canales:

- **Presencial:** a través de las oficinas de asistencia en materia de registro.
- **Sedes electrónicas y portal de Internet:** como puntos de acceso electrónico de información y acceso a servicios electrónicos.
- **Telefónico:** la asistencia se realizará a través del teléfono de atención al ciudadano 971332800
- **Correo electrónico:** el correo electrónico de la entidad para información y asistencia al ciudadano es registreentrada@santaularia.com.
- **Redes sociales:** La entidad promoverá el uso de tecnologías de red social para facilitar la construcción de comunidades virtuales de la ciudadanía y de las empresas con intereses comunes o conexos. De la misma manera, promoverá la creación de comunidades virtuales, direcciones electrónicas o cualquier mecanismo electrónico que permita la interacción con él, sea de carácter genérico o de carácter específico, con la finalidad de conocer la opinión sobre las temáticas que se planteen y poderlas integrar en la actividad que desarrollan.
- **Servicio de cita previa:** La entidad incorpora como canal de asistencia un servicio de gestión de citas previas, que permite realizar un servicio de atención al ciudadano cumpliendo con el principio de eficacia, eficiencia y economía.

El ciudadano podrá elegir la modalidad de prestación del servicio de asistencia, entre presencial, telefónica o a través de videoconferencia.

CAPÍTULO 2

SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA DE LAS PERSONAS INTERESADAS

ARTÍCULO 4. Sistemas de identificación admitidos

1. Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante esta Entidad Local por cualquiera de los siguientes sistemas:
 - a) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
 - b) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
2. Asimismo, podrán admitirse otros sistemas de identificación electrónica, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.
3. En particular, en la sede electrónica de esta entidad se utiliza como proveedor principal de identificación la plataforma Cl@ve, que facilita la identificación y autenticación mediante certificados digitales y claves concertadas y que está abierto para su utilización por parte de todas

las Administraciones Públicas. Esta integración permite la identificación del ciudadano en la sede electrónica a través de los servicios de Cl@ve, de forma que el ciudadano podrá identificarse con cualquiera de los medios reconocidos en dicha plataforma como Cl@ve PIN o Cl@ve Permanente.

4. El Ayuntamiento deberá dar publicidad en su sede electrónica a los sistemas de identificación electrónica admitidos.

ARTÍCULO 5. Sistemas de firma admitidos

1. Los interesados podrán firmar electrónicamente ante esta Entidad Local por cualquiera de los siguientes sistemas:

- a) Sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores cualificados de servicios de confianza».
- b) Sistemas de sello electrónico cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico incluidos en la «Lista de confianza de prestadores cualificados de servicios de confianza».

2. Asimismo, podrán admitirse otros sistemas de firma electrónica, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad.

3. En particular, se admitirá el sistema de firma electrónica mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos realizada ante empleado público en los términos y condiciones que, en su caso, se puedan establecer en la normativa aplicable al trámite concreto.

4. El Ayuntamiento deberá dar publicidad en su sede electrónica a los sistemas de firma electrónica admitidos.

ARTÍCULO 6. Identificación y firma electrónica por funcionario habilitado

1. Cuando algún interesado no disponga de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada en las Oficinas de Asistencia en materia de Registros, por un funcionario público habilitado mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

2. A estos efectos, el ciudadano presentará para su identificación el documento nacional de identidad en vigor o, cuando fuere extranjero, el NIE, el documento de identificación que surta efectos equivalentes en su país de origen, o el pasaporte.

3. El ciudadano deberá consentir expresamente su identificación y autenticación habilitado para cada actuación administrativa por medios electrónicos que la requiera. Para ello, deberá cumplimentar y firmar un formulario de consentimiento que estará disponible en la sede electrónica del Punto de Acceso General y en los centros o dependencias en los que pueda ejercitar el derecho por parte de los ciudadanos.

4. Se entregará al ciudadano toda la documentación acreditativa del trámite realizado y una copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado.

5. El Ayuntamiento dispondrá y mantendrá actualizado un registro de funcionarios habilitados para la identificación y firma electrónica de las personas interesadas, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 39/2015, así como para la realización de copias auténticas a que se refiere el artículo 27 de dicha norma. Dicho Registro será plenamente interoperable y estará interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas. La designación de los funcionarios habilitados y la asignación de otras finalidades adicionales se realizará mediante Resolución de Alcaldía.

CAPÍTULO 3

SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

ARTÍCULO 7. Sistemas de identificación y firma electrónica de la Entidad Local

1. El Ayuntamiento podrá identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

2. El Ayuntamiento podrá utilizar como sistemas de firma electrónica en actuaciones administrativas automatizadas:

- Sello electrónico de Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, basado en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- Código seguro de verificación vinculado a la Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de Derecho Público, en los términos y condiciones establecidos, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica.



3. La resolución que establezca la actuación administrativa automatizada determinará el sistema de firma a utilizar y su responsable.
4. El Ayuntamiento deberá dar publicidad, en su sede electrónica, a los certificados cualificados de sello electrónico de que disponga en cada momento.

ARTÍCULO 8. Sistemas de identificación y firma del personal al servicio de la Entidad Local

1. Las personas titulares o miembros de los órganos del Ayuntamiento, así como el personal a su servicio, por regla general utilizarán sistemas de identificación y de firma electrónica basados en certificado electrónico cualificado que deberán ser facilitados por la Entidad Local.
2. Los certificados podrán incluir informaciones adicionales para la identificación del órgano, unidad, cargo o puesto de trabajo de la persona, de forma proporcionada y respetando los límites establecidos por la legislación de transparencia y protección de datos personales.
3. El Ayuntamiento podrá establecer, en casos excepcionales, la utilización por personas a su servicio del sistema de firma electrónica mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos.
4. En cualquier caso, la expedición de certificados a autoridades o empleados públicos deberá ser previamente autorizada por la Alcaldía, e inscribirse en el registro creado a tal efecto.

CAPÍTULO 4

PORTALES DE INTERNET, PUNTO DE ACCESO GENERAL Y SEDE ELECTRÓNICA

ARTÍCULO 9. Portales de Internet

1. El Ayuntamiento y sus entidades y organismos públicos vinculados o dependientes podrán disponer de uno o varios portales de Internet cuya titularidad les corresponda y que permitan el acceso a través de Internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica del Ayuntamiento.
2. Los portales responderán a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad y actualización de la información y de los servicios a los que den acceso, y atenderán a lo establecido en materia de identidad corporativa.
3. La creación y supresión de portales de internet se llevará a cabo mediante resolución de Alcaldía, en el caso del Ayuntamiento, o por resolución del titular de la dirección de la entidad u organismo público de que se trate. La resolución de creación contendrá, al menos, la identificación de su dirección electrónica, su ámbito funcional y la finalidad para la que se crea.

ARTÍCULO 10. Punto de Acceso General electrónico

1. El Ayuntamiento dispondrá de un Punto de Acceso General electrónico (PAGE) que se configura como un portal de internet que facilitará el acceso de la ciudadanía a los servicios, trámites e información del Ayuntamiento y de sus entidades y organismos públicos vinculados o dependientes. Sus funciones son:
 - Ofrecer a los ciudadanos y empresas información sobre los procedimientos y servicios del Ayuntamiento y de los organismos públicos vinculados o dependientes.
 - Reunir la información de la actividad y la organización del Ayuntamiento.
 - Contener el acceso a la sede electrónica del Ayuntamiento.
2. El Punto de Acceso General electrónico garantizará, al menos, el acceso a los siguientes servicios:
 - a) Los portales de internet del Ayuntamiento y de sus entidades y organismos públicos vinculados o dependientes.
 - b) La sede electrónica del Ayuntamiento, y en su caso, las sedes electrónicas asociadas.
 - c) Los servicios que el Ayuntamiento pone a disposición de los ciudadanos.
 - d) El Portal de transparencia.
 - e) El Perfil de contratante.
 - f) El Tablón de Edictos electrónico.
 - g) Otros portales destacados que puedan resultar de interés para el ciudadano.
 - h) Las redes sociales oficiales del Ayuntamiento.



3. La titularidad del Punto de Acceso General electrónico corresponderá al Ayuntamiento y su gestión corresponderá al Departamento de Informática.

ARTÍCULO 11. Sede electrónica

1. La sede electrónica del Ayuntamiento es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía por medio de redes de telecomunicaciones a través de la que se realizan todas las actuaciones y trámites referidos a procedimientos o servicios que requieren la identificación de la Administración Pública y la identificación o firma electrónica de las personas interesadas.

2. La titularidad de la sede electrónica corresponde al Ayuntamiento, siendo responsable de su gestión y de los contenidos y servicios puestos a disposición de los ciudadanos, así como de la integridad, veracidad y actualización de la información, el Departamento de Informática.

3. Se podrán crear una o varias sedes electrónicas asociadas a la sede electrónica principal y que deberán resultar accesibles desde la dirección electrónica de la sede principal.

4. La creación de la sede electrónica o de una sede electrónica asociada se llevará a cabo mediante resolución de Alcaldía. Dicha resolución se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia, así como en el directorio del Punto de Acceso General electrónico del Ayuntamiento.

ARTÍCULO 12. Características de la sede electrónica

1. La sede electrónica se crea con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

2. Se garantiza la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

3. La publicación en la sede electrónica de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

4. La sede electrónica dispondrá de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean precisas.

5. La identificación de la sede electrónica del Ayuntamiento se llevará a cabo mediante certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

6. Los servicios en la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos deberá anunciarse a los usuarios con la máxima antelación que sea posible, indicando los medios de consulta alternativos que estén disponibles.

7. La sede electrónica del Ayuntamiento se rige por la fecha y hora oficiales en España.

ARTÍCULO 13. Contenido de la sede electrónica

1. La sede electrónica del Ayuntamiento dispondrá del siguiente contenido mínimo:

a) La identificación de la sede electrónica, así como del órgano titular de la misma y los órganos competentes para la gestión de la información, servicios, procedimientos y trámites puestos a disposición en ella.

b) La identificación del acto o disposición de creación y el acceso al mismo, directamente o mediante enlace a su publicación en el Boletín Oficial correspondiente.

c) La información necesaria para la correcta utilización de la sede electrónica, incluyendo su mapa o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relativa a propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.

d) La relación de sistemas de identificación y firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la misma.

e) La normativa reguladora del Registro al que se acceda a través de la sede electrónica.

f) La fecha y hora oficial, así como el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos de la sede electrónica.

g) Información acerca de cualquier incidencia técnica que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, así como de la ampliación del plazo no vencido que, en su caso, haya acordado el órgano competente debido a dicha circunstancia.

h) Relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles

i) Relación actualizada de las actuaciones administrativas automatizadas vinculadas a los servicios, procedimientos y trámites descritos en la letra anterior. Cada una se acompañará de la descripción de su diseño y funcionamiento, los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia, así como los datos utilizados en su configuración y aprendizaje.

2. La sede electrónica dispondrá de los siguientes servicios a disposición de las personas interesadas:



- a) Un acceso a los servicios y trámites disponibles en la sede electrónica, con indicación de los plazos máximos de duración de los procedimientos, excluyendo las posibles ampliaciones o suspensiones que, en su caso, pudiera acordar el órgano competente.
- b) Un enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- c) Los mecanismos de comunicación y procedimiento de reclamación establecidos al respecto de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.
- d) Un sistema de verificación de los certificados de la sede electrónica.
- e) Un sistema de verificación de los sellos electrónicos de los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público que abarque la sede electrónica o sede electrónica asociada.
- f) Un servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público comprendidos en el ámbito de la sede electrónica, que hayan sido firmados por cualquiera de los sistemas de firma conformes a la Ley 40/2015, 1 de octubre, y para los cuales se haya generado un código seguro de verificación.
- g) Un acceso a los modelos, y sistemas de presentación masiva, de uso voluntario, que permitan a las personas interesadas presentar simultáneamente varias solicitudes.
- h) El acceso a los modelos normalizados de presentación de solicitudes.
- i) Un servicio de consulta del directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros, que permita al interesado identificar la más próxima a su dirección de consulta.

CAPÍTULO 5 **REGISTRO ELECTRÓNICO**

ARTÍCULO 14. Registro Electrónico General

1. Mediante la presente Ordenanza se crea y regula el funcionamiento del Registro Electrónico General del Ayuntamiento con sujeción a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y al Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
2. El Registro Electrónico General será único y común para el Ayuntamiento y para todas sus entidades y organismos públicos vinculados o dependientes.
3. El acceso al Registro Electrónico se realizará a través de la sede electrónica del Ayuntamiento en la dirección electrónica: santaulariadesriu.sedelectronica.es.
4. La unidad responsable de la gestión del Registro será la oficina de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento, bajo dirección y supervisión de la Secretaría general de la Corporación.
5. El Registro Electrónico General será plenamente interoperable, y garantizará su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten, de acuerdo con lo recogido en el Esquema nacional de interoperabilidad y demás normativa aplicable.
6. Esta administración está integrada con el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) permitiendo el intercambio de asientos electrónicos de registro entre Administraciones Públicas y actuando, desde la Oficina de asistencia en materia de registros, como ventanilla única o receptor de escritos, solicitudes y comunicaciones de ciudadanos dirigidos a otras Administraciones Públicas.

ARTÍCULO 15. Funcionamiento del Registro Electrónico General

1. En el Registro Electrónico General se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculado o dependiente del Ayuntamiento. También se anotará en el mismo, la salida de los documentos emanados del Ayuntamiento.
2. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.
3. El Registro Electrónico General del Ayuntamiento garantizará la constancia, como mínimo y en cada asiento que se practique, de:
 - a) Código unívoco del asiento.
 - b) La identificación del interesado.
 - c) La fecha y hora de su presentación o salida.





- d) El órgano administrativo remitente, si procede.
- e) La persona u órgano administrativo al que se envía.
- f) Procedimiento con el que se relaciona.
- g) Trámite que se realiza en relación con el procedimiento.
- h) Referencia al contenido del documento que se registra.

4. Con cada asiento que se practique se generará automáticamente un acuse de recibo que consistirá en una copia autenticada del documento de que se trate incluyendo:

- a) Código unívoco del registro.
- b) El contenido del escrito, comunicación o solicitud presentada mediante el asiento en el registro electrónico.
- c) La fecha y hora de presentación.
- d) Relación de documentos adjuntos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.
- e) Cuando sea automáticamente determinable y el asiento se realice asociado a un trámite como iniciación del procedimiento o solicitud del interesado, se incluirá en el recibo la información de la unidad administrativa responsable de su tramitación y del órgano responsable de su resolución.

ARTÍCULO 16. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones

1. El Registro Electrónico General admitirá:

- a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier Administración Pública.

2. En la sede electrónica del Ayuntamiento se especificarán los tipos de ficheros electrónicos que podrán ser anexados a las solicitudes registradas. En el caso de que el interesado no se ajuste a los formatos y estándares especificados, se le requerirá para que en el plazo de diez días subsane el defecto advertido.

3. La Administración Municipal podrá rechazar aquellos documentos electrónicos que se presenten en las siguientes circunstancias:

- a) Que contengan código malicioso o un dispositivo susceptible de afectar a la integridad o la seguridad del sistema.
- b) En el caso de utilización de documentos normalizados, cuando no se cumplimenten los campos requeridos como obligatorios o cuando tenga incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

4. En los casos previstos en el apartado anterior, se informará de ello al remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo, así como, cuando ello fuera posible, de los medios de subsanación de tales deficiencias. Cuando el interesado lo solicite, se remitirá justificación del intento de presentación, que incluirá las circunstancias del rechazo.

5. Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015 y demás normativa aplicable, por la Oficina de Asistencia en materia de Registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

ARTÍCULO 17. Cómputo de plazos

1. El registro electrónico estará a disposición de sus usuarios las veinticuatro horas del día, todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

2. El registro electrónico se registrará, a efectos de cómputo de plazos, vinculantes tanto para los interesados como para las Administraciones Públicas, por la fecha y la hora oficial de la sede electrónica, que contará con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.

3. El Ayuntamiento publicará en su sede electrónica, el calendario de días inhábiles que será el único calendario que se aplicará a efectos del cómputo de plazos en los registros electrónicos. Asimismo, se publicará los días y el horario en los que deban permanecer abiertas las oficinas de asistencia en materia de registros.

4. A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita





expresamente la recepción en día inhábil. Los documentos se considerarán presentados por el orden de hora efectiva en el que lo fueron en el día inhábil. Los documentos presentados en el día inhábil se reputarán anteriores, según el mismo orden, a los que lo fueran el primer día hábil posterior.

5. El inicio del cómputo de los plazos que haya de cumplir el Ayuntamiento y sus organismos dependientes o vinculados vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el registro electrónico.

6. Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones.

La interrupción del servicio se anunciará a los potenciales usuarios del registro en la propia página de acceso al Registro Electrónico con toda la antelación que resulte posible.

En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro Electrónico, y siempre que sea factible, el usuario visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.

Cuando una incidencia técnica imprevista o una actuación planificada necesaria de mantenimiento técnico haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda al registro electrónico, el Ayuntamiento podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida o aviso previo de no disponibilidad planificada como la ampliación concreta del plazo no vencido.

ARTÍCULO 18. Oficinas de Asistencia en materia de Registros

1. Tiene la consideración de Oficina de Asistencia en materia de Registros aquella unidad administrativa que ejerce funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, tanto dirigidos al Ayuntamiento como a cualquier otra Administración Pública.

2. Las Oficina de Asistencia en materia de Registros tienen la naturaleza de órgano administrativo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, siendo la creación, modificación o supresión de las Oficinas competencia de la Alcaldía, debiendo publicarse la resolución correspondiente en el Boletín Oficial de la Provincia y en la sede electrónica.

3. En la sede electrónica se publicará y mantendrá actualizado el directorio de las Oficinas de Asistencia en materia de Registros y los días y horario en los que deben permanecer abiertas.

4. Son funciones de la Oficina de asistencias en materia de registro:

1. La digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la Oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el Registro Electrónico General. También se podrán anotar en dicho Registro los asientos de salida que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo común.

2. La emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten los interesados, si éstos lo exigen.

3. La asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados, y en particular:

a) El asesoramiento e información en materia de identificación y firma electrónica, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos.

b) La identificación o firma electrónica del interesado, cuando se trate de una persona no obligada a la relación electrónica con la Administración, por un funcionario habilitado mediante el uso del sistema de firma del que esté dotado para ello.

4. La expedición de copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo, en los términos previstos en la legislación de aplicación en la materia.

5. La práctica de notificaciones, cuando el interesado o su representante comparezcan de forma espontánea en la Oficina y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

6. La comunicación a los interesados del código de identificación del órgano, organismo público o entidad a la que se dirige la solicitud, escrito o comunicación.

7. El apoderamiento presencial apud acta en los términos previstos en la legislación en materia de procedimiento administrativo.

8. Cualesquiera otras funciones que se les atribuyan legal o reglamentariamente.

CAPÍTULO 6

PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO

ARTÍCULO 19. Actuaciones Administrativas Automatizadas

1. Se entiende por actuación administrativa automatizada, cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por el Ayuntamiento en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público.
2. La determinación de una actuación como automatizada se autorizará mediante resolución de Alcaldía. La resolución determinará los sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada, así como el órgano competente para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación.
3. El Ayuntamiento deberá dar publicidad, en su sede electrónica, al listado de actuaciones administrativas automatizadas y a la resolución que las declara, a efectos de su general conocimiento.

ARTÍCULO 20. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con el Ayuntamiento, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas.
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.
2. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con el Ayuntamiento a través de medios electrónicos o no. El medio elegido para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.
3. A los efectos de proceder a la comunicación del cambio de medio de notificación, existe un formulario normalizado accesible desde la sede electrónica del Ayuntamiento.
4. Quienes aspiren a ingresar o acceder a los cuerpos o escalas de personal funcionario o laboral de este Ayuntamiento, deberán relacionarse obligatoriamente a través de medios electrónicos y en los términos que establezca la convocatoria en los trámites de cumplimentación y presentación de solicitudes, aportación de documentación y pago de tasas, en su caso, salvo que, motivadamente, atendiendo a circunstancias excepcionales en razón del colectivo afectado pueda disponerse en las bases de la convocatoria otro medio.
5. En el caso específico de los procedimientos para la concesión de ayudas y subvenciones, las correspondientes bases reguladoras podrán establecer la obligatoriedad de empleo de los medios electrónicos, siempre que se justifique en ellas la concurrencia de las circunstancias que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios indicadas, de acuerdo con la memoria que al efecto se incluya en el procedimiento necesario para la aprobación de las mismas.

ARTÍCULO 21. Registro electrónico de apoderamientos

1. El Ayuntamiento dispondrá de un registro electrónico general de apoderamientos, accesible desde su sede electrónica, en el que deberán inscribirse, al menos, los apoderamientos generales «apud acta», otorgados por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento a favor de representante, para actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas.
2. El registro electrónico general de apoderamientos deberá ser plenamente interoperable con los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos pertenecientes a todas y cada una de las Administraciones de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.
3. El apoderamiento «apud acta» se otorgará mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica haciendo uso de los

sistemas de firma electrónica previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o bien, mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros.

4. Los asientos que se realicen en el Registro Electrónico General de Apoderamientos deberán contener la siguiente información:

- a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del o de la poderdante.
- b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la apoderada o del apoderado.
- c) Trámites y actuaciones por medios electrónicos o categorías objeto de apoderamiento.
- d) Período por el cual se otorga el poder.
- e) Fecha de otorgamiento.
- f) Fecha de inscripción.
- g) Validez máxima de la inscripción del poder.
- h) Tipo de poder según las facultades que otorgue.

ARTÍCULO 22. Expedición de copias auténticas

1. Serán competentes para la expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos o documentos privados, que sean documentos originales o copias auténticas de documento original los siguientes órganos:

- a) El titular de la Secretaría general de la Corporación municipal.
- b) La oficina de asistencia en materia de registros, respecto de los documentos originales o copias auténticas presentados por las personas interesadas para que se remitan desde la Oficina a la unidad competente para su incorporación a un expediente administrativo.

2. La expedición de copias auténticas de documentos públicos administrativos o documentos privados, que sean documentos originales o copias auténticas de documento original, podrá llevarse a cabo mediante actuación administrativa automatizada declarada conforme al artículo 17 de esta Ordenanza o por personal funcionario habilitado inscrito en el registro de funcionarios habilitados al que se refiere el artículo 4 de la Ordenanza.

3. Mediante resolución de Alcaldía se designará a los funcionarios habilitados para la emisión de las copias electrónicas auténticas, que se llevará a cabo mediante el correspondiente proceso de digitalización.

ARTÍCULO 23. Archivo electrónico único

1. El Ayuntamiento y sus entidades y organismos públicos vinculados o dependientes deberán archivar por medios electrónicos todos los documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus competencias y actuaciones administrativas en un archivo electrónico incorporado al sistema de gestión de documentos, salvo cuando no sea posible y se acredite de forma justificada.

2. La administración municipal dispondrá de un archivo electrónico único que permitirá la gestión, custodia y recuperación de los documentos y expedientes electrónicos, así como de otras agrupaciones documentales o de información una vez finalizados los procedimientos o actuaciones correspondientes.

3. La gestión del archivo electrónico único garantizará la autenticidad, conservación, integridad, confidencialidad, disponibilidad y cadena de custodia de los expedientes y documentos almacenados, así como su acceso, en las condiciones exigidas por el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, por la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por la legislación de archivos y patrimonio histórico y cultural y por la normativa específica que sea de aplicación.

4. El Ayuntamiento aprobará la política de gestión documental que incluirá criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por los órganos y entidades del sector público local.

ARTÍCULO 24. Práctica de las notificaciones electrónicas

1. El Ayuntamiento notificará por medios electrónicos los actos administrativos dictados por sus órganos a aquellos interesados que:

- a) Estén obligados a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento de conformidad con lo que dispone el artículo 14.2 de la ley 39/2015, de 1 de octubre.
- b) Sin estar obligados a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento, hayan aceptado expresamente el sistema e indicado este medio como preferente para la recepción de notificaciones en el procedimiento. En cualquier momento de la tramitación de un



procedimiento electrónico estos interesados podrán solicitar al Ayuntamiento el cambio de medio de notificación de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la presente ordenanza.

2. La práctica de la notificación electrónica se realizará mediante comparecencia en la sede electrónica de esta entidad y a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única que se aloja en la sede electrónica del Punto de Acceso General electrónica (PAGE) de la Administración General del Estado.

3. Para el cómputo de plazos y el resto de los efectos jurídicos se tomará la fecha y hora de acceso al contenido o el rechazo de la notificación por el interesado o su representante en el sistema en el que haya ocurrido en primer lugar.

4. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de la notificación se deberán cumplir los siguientes requisitos:

— Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso, siendo informado de que dicho acceso al contenido, el rechazo expreso de la notificación o bien la presunción de rechazo por haber transcurrido el plazo de diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin acceder al contenido de la misma, dará por efectuado el trámite de notificación y se continuará el procedimiento.

— El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso o rechazo expreso con indicación de fecha y hora, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.

— Se pondrá a disposición del interesado de un acuse de recibo que permita justificar bien el acceso al contenido de la notificación, bien el rechazo del interesado a recibirla. El acuse contendrá, como mínimo, la identificación del acto notificado y la persona destinataria, la fecha y hora en la que se produjo la puesta a disposición y la fecha y hora del acceso a su contenido o del rechazo.

5. En todo caso deberá remitirse aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado voluntariamente al efecto, o a ambos, informándole de la puesta a disposición. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

ARTÍCULO 25. Tablón de edictos electrónico

1. El tablón de edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, por aplicación de una norma jurídica o por resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos.

2. El acceso al tablón se realizará a través de la sede electrónica y/o portal web. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano. La publicación a través del mismo tendrá la consideración de oficial y auténtica, sustituyendo a todos los efectos a la publicación en el tablón de edictos físico, sin perjuicio de su permanencia a efectos puramente informativos.

3. La Secretaría tendrá la competencia para ordenar la inserción y remitir los textos para su publicación en el Tablón de edictos.

4. 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 la Ley 39/2015. En especial, a los efectos del cómputo de plazos, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.

5. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Seguridad

La seguridad de las sedes y registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se regirán por lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad.

El Pleno del Ayuntamiento aprobará su política de seguridad con el contenido mínimo establecido en el artículo 12 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Se deberá dar publicidad en las correspondientes sedes electrónicas a las declaraciones de conformidad y a los distintivos de seguridad de los que se disponga.

Se deberá realizar una auditoría regular ordinaria al menos cada dos años. Cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en el sistema de información que puedan repercutir en las medidas de seguridad requeridas, se deberá realizar una auditoría con carácter extraordinario, que determinará la fecha de cómputo para el cálculo de los dos años. El informe de auditoría tendrá el contenido establecido en el artículo 31.4 del Esquema Nacional de Seguridad.



DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Protección de datos

La prestación de los servicios y las relaciones jurídicas a través de redes de telecomunicación se desarrollarán de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y las disposiciones específicas que regulan el tratamiento automatizado de la información, la propiedad intelectual y los servicios de la sociedad de la información.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA. Habilitación de desarrollo

Se habilita a la Alcaldía Presidencia para que adopte las medidas organizativas necesarias que permitan el desarrollo de las previsiones de la presente Ordenanza y pueda modificar los aspectos técnicos que sean convenientes por motivos de normalización, interoperabilidad o, en general, adaptación al desarrollo tecnológico.

DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor

La presente Ordenanza, cuya redacción definitiva ha sido aprobada por el Pleno del Ayuntamiento en sesión celebrada en fecha 19 de diciembre de 2025 sin que se hayan presentado alegaciones tras el período de exposición pública, se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia, y no entrará en vigor hasta que se haya publicado completamente su texto y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa.”

Contra el presente acuerdo se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala Contencioso Administrativa del Tribunal Superior de Justicia de les Illes Balears, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Documento firmado electrónicamente (11 de marzo de 2026)

La alcaldesa

M.^a del Carmen Ferrer Torres

