



## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT DE VALLDEMOSSA

#### **5821** *Elevació automàtica ordenança municipal per a l'accés dels ciutadans als serveis públics mitjançant la utilització de mitjans electrònics*

Edicte elevació automàtica ordenança municipal per a l'accés dels ciutadans als serveis públics mitjançant la utilització de mitjans electrònics.

Acordat per aquest Ajuntament en Ple, en sessió ordinària celebrada el dia 15 de setembre de 2014, s'aprova l'ORDENANÇA MUNICIPAL PER A L'ACCÉS DELS CIUTADANS ALS SERVEIS PÚBLICS MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE MITJANS ELECTRÒNICS.

I feta la legal exposició al públic sense haver-ne presentat durant el temps d'exposició cap reclamació, suggeriments, de conformitat amb el disposat a l'article 17-3 del Real Decret 2/2004 de 5 de març del Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, es considera definitivament aprovat, transcrivint-ne a continuació el text complet de l'ordenança.

Contra el present acord definitiu de modificació de la referida ordenança, els interessats podran interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala de lo Contenciós Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en el termini de dos mesos comptats a partir del dia següent al de la publicació del present acord en el B.O.I.B.

#### **ORDENANÇA MUNICIPAL PER A L'ACCÉS DELS CIUTADANS ALS SERVEIS PÚBLICS MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE MITJANS ELECTRÒNICS**

##### **Índex de contingut**

##### **Exposició de motius**

##### **Capítol I. Objecte, principis i drets**

- Article 1. Objecte
- Article 2. Àmbit subjectiu
- Article 3. Àmbit objectiu
- Article 4. Principis generals
- Article 5. Drets dels ciutadans
- Article 6. Obligatorietat d'usar mitjans electrònics
- Article 7. Consentiment per al tractament de dades de caràcter personal
- Article 8. Qualificació dels documents que contenen dades de caràcter personal
- Article 9. Classes d'actuacions
- Article 10. Automatització d'actuacions que impliquin una classificació o valoració
- Article 11. Segell de l'òrgan

##### **Capítol II. Seu electrònica**

- Article 12. Seu electrònica municipal
- Article 13. Accés universal i multicanalitat
- Article 14. Gestió de la seu electrònica
- Article 15. Qualitat i usabilitat
- Article 16. Seguretat
- Article 17. Àmbit de la seu electrònica
- Article 18. Continguts relatius als drets polítics
- Article 19. Continguts relatius als serveis municipals
- Article 20. Tauler municipal electrònic
- Article 21. Publicacions oficials periòdiques de l'Ajuntament
- Article 22. Carpeta ciutadana
- Article 23. Operatòria per validar còpies verificables
- Article 24. Accés als continguts de la seu electrònica



### **Capítol III. Interoperabilitat, identificació, autenticació i representació**

- Article 25. Condicions per a la interoperativitat
- Article 26. Intercanvi segur de dades
- Article 27. Mitjans d'identificació i d'autenticació
- Article 28. Identificació i autenticació
- Article 29. Segells electrònics
- Article 30. Entorns tancats de telecomunicació
- Article 31. Utilització de certificats reconeguts
- Article 32. Altres mitjans d'identificació i d'autenticació
- Article 33. Identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans per part d'un empleat municipal
- Article 34. Representació
- Article 35. Registre de representants
- Article 36. Esmena de defectes
- Article 37. Document electrònic
- Article 38. Dades
- Article 39. Documents electrònics autèntics aportats pels ciutadans
- Article 40. Formats

### **Capítol IV. Signatura electrònica del personal al servei de l'Administració municipal**

- Article 41. Signatura del personal municipal
- Article 42. Funcions reservades als funcionaris amb habilitació de caràcter estatal

### **Capítol V. Registre electrònic**

- Article 43. Creació i naturalesa del registre electrònic
- Article 44. Gestió del registre electrònic
- Article 45. Informació als usuaris
- Article 46. Requisits per admetre documents
- Article 47. Càmput de terminis
- Article 48. Registre d'entrada de documents
- Article 49. Registre de sortida de documents
- Article 50. Denegació del registre

### **Capítol VI. Realització de còpies**

- Article 51. Còpies electròniques autèntiques de documents en suport de paper
- Article 52. Realització de còpies electròniques autèntiques de documents electrònics autèntics
- Article 53. Obtenció de còpies verificables de documents electrònics autèntics
- Article 54. Finalitat de les còpies i competència per fer-ne

### **Capítol VII. Conservació i destrucció de documents**

- Article 55. Destrucció de documents originals en suport paper
- Article 56. Conservació i destrucció de documents electrònics

### **Capítol VIII. Accés als expedients i als documents electrònics**

- Article 57. Accés als expedients i als documents electrònics

### **Capítol IX. Arxiu electrònic**

- Article 58. Creació i finalitat de l'arxiu electrònic
- Article 59. Signatures de custòdia

### **Capítol X. Comunicacions i notificacions telemàtiques**

- Article 60. La comunicació electrònica
- Article 61. Condicions per a la comunicació telemàtica
- Article 62. Pràctica de la notificació electrònica

### **Capítol XI. Tramitació electrònica de procediments**

- Article 63. Formació d'expedients electrònics
- Article 64. Requisits dels procediments administratius electrònics
- Article 65. Informació a les persones interessades
- Article 66. Iniciació de procediments electrònics a instància de part





Article 67. Instrucció de procediments electrònics modelitzats  
Article 68. Instrucció de procediments electrònics no modelitzats  
Article 69. Elaboració de notificacions  
Article 70. Acabament dels procediments electrònics

**Disposició transitòria.** Procediment d'expedients iniciats en entrar en vigor aquesta Ordenança

**Disposició final.** Entrada en vigor

## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, desenvolupada parcialment pel Reial decret 1671/2009, de 22 de juny, estableix el dret dels ciutadans, i no l'obligació excepte en els casos que ho permeti la normativa, a relacionar-se amb les administracions per mitjans electrònics i, consegüentment, l'obligació d'aquestes d'assumir el caràcter obligatori de les seves disposicions i de facilitar els mitjans per exercir aquest dret.

Aquesta Llei, atès el seu caràcter bàsic en una bona part de l'articulat, no esgota la necessitat de regular tots els aspectes de l'accés electrònic als serveis públics. La distribució de les competències en el nostre ordenament jurídic permet, i fins i tot hi obliga les administracions, dur a terme un procés d'autoregulació i d'autoorganització propi que tanqui i completi el marc regulador dels serveis electrònics.

No obstant això, aquesta potestat autònoma de regulació, aquesta capacitat legal per a la diferència, no exclou la possibilitat de voluntària i de convergència de les pràctiques per aconseguir un entorn normatiu tan harmònic i coherent com sigui possible. El dret a tenir normes diferents no implica el deure de ser original en tots els aspectes de la regulació de l'Administració electrònica. De fet, i perquè les necessitats, la tecnologia, els mètodes i els components de l'Administració electrònica són els mateixos, o pràcticament els mateixos, en totes les administracions, és difícil i arriscat desenvolupar una normativa molt diferent de les altres.

Un text que intenti servir de model, que estalvi treball i que ajudi a la coherència normativa de les administracions locals de les Illes Balears en matèria d'Administració i d'accés electrònic, té, com a primer objectiu, determinar l'abast material del desenvolupament normatiu, és a dir, l'elenc de matèries o serveis que són susceptibles de ser regulats.

El segon objectiu és proposar una certa arquitectura normativa i alguns principis bàsics per elaborar normes, començant per l'agrupament dels continguts normatius sobre temes específics, basant-se en el criteri de simplificació administrativa, i evitant la dispersió d'elements normatius que dificulten la lectura i l'aplicació de les normes.

Així mateix, és fonamental subratllar que la utilització dels mitjans electrònics per part de l'Administració ha d'implicar, necessàriament, no-discriminació respecte a l'ordenament lingüístic, gratuïtat, voluntarietat i compliment de la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

Igualment, s'ha d'assegurar que les administracions locals de les Illes Balears adoptin totes les mesures necessàries per garantir l'autenticitat, la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i la conservació de la informació i dels documents electrònics.

Un avantatge de què es disposa per redactar aquest model d'ordenança de referència és el fet que hi ha publicats el Decret 107/2006, de 15 de desembre, de regulació d'ús de la signatura electrònica en l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i el Decret 14/2007, de 9 de març, pel qual es regulen els registres telemàtics i les notificacions telemàtiques de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que serveixen d'obligada inspiració per a les propostes en aquestes matèries.

L'impuls de les administracions electròniques troba, a més, un fonament especial en l'article 70 bis 3 de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, que va modificar la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i l'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que, al mateix temps, estableix el règim jurídic dels mitjans electrònics en l'àmbit de les administracions públiques.

És molt important mantenir amb les majors garanties de confidencialitat les dades de què disposen les administracions públiques, la qual cosa exigeix el compliment estricte de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el seu desenvolupament normatiu mitjançant el Reglament aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 2 de desembre, i tenint en compte l'exemple que ens dóna la Resolució de 18 de març de 2010 de l'Agència Espanyola de la Protecció de Dades, per la qual es crea la seua electrònica d'aquesta agència.

No s'ha d'oblidar la potestat reglamentària de les entitats que integren l'Administració local que els concedeix l'article 4 de la Llei 7/1985.

Finalment, cal recordar que el Govern de les Illes Balears, per mitjà de la Fundació Illes Balears d'Innovació Tecnològica (IBIT), proposa el pla Anibal, que ofereix tot un conjunt de pautes que s'han de seguir en el procés d'incorporació de les administracions locals a l'Administració electrònica, a més d'un conjunt d'aplicacions informàtiques i un assessorament especialitzat tant en aplicacions





informàtiques com en processos reorganitzatius mitjançant la seva oficina de consultoria i assessorament.

## **CAPÍTOL I** **OBJECTE, PRINCIPIS I DRETS**

### **Article 1**

#### **Objecte**

En el marc del que estableix la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics municipals, aquesta Ordenança regula la utilització per part de l'Administració d'aquest Ajuntament dels mitjans electrònics en les seves relacions amb els ciutadans i les altres administracions públiques, així com el desenvolupament de la seva activitat administrativa mitjançant els tràmits i els procediments pertinents i el registre electrònic municipal, i garanteix la igualtat en l'accés a aquests mitjans, la protecció de dades de caràcter personal, l'autenticitat, la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i la conservació de les dades i els documents en format digital.

La utilització d'aquests mitjans electrònics, llevat que una norma legal o reglamentària estableixi el contrari, té caràcter voluntari per als ciutadans.

### **Article 2**

#### **Àmbit subjectiu**

1. Aquesta Ordenança s'ha d'aplicar a les relacions desenvolupades amb mitjans electrònics entre aquest Ajuntament i la ciutadania, que són les persones físiques i jurídiques, privades i públiques, usuàries dels seus serveis.
2. Els organismes autònoms, les entitats públiques empresarials, les societats i les fundacions del sector públic en què sigui majoritària, directament o indirectament, la representació d'aquest Ajuntament, així com les societats i les entitats concessionàries de serveis públics de titularitat municipal, en el marc de la prestació d'aquests serveis o en l'exercici de potestats administratives delegades, han d'adoptar les mesures necessàries per prestar els seus serveis amb mitjans electrònics atenint-se a aquesta Ordenança respecte a allò que hi sigui aplicable.

### **Article 3**

#### **Àmbit objectiu**

1. Aquesta Ordenança s'ha d'aplicar a les actuacions fetes per aquest Ajuntament amb mitjans electrònics, i en particular a:
  - a. Les relacions de caràcter jurídicoadministratiu i la tramitació dels procediments administratius.
  - b. L'accés de la ciutadania a la informació que hi ha en poder de l'Ajuntament.
  - c. El tractament de la informació obtinguda per l'Ajuntament en l'exercici de les seves potestats.
2. Aquesta Ordenança també és d'aplicació a les comunicacions amb la ciutadania no sotmeses a dret administratiu i, especialment, a la comunicació d'avís i incidències, la formulació de reclamacions i queixes, suggeriments, preguntes als òrgans municipals, peticions i altres formes de participació, sempre que aquestes darreres no siguin objecte d'una regulació específica.

### **Article 4**

#### **Principis generals**

La utilització de mitjans electrònics per part de l'Ajuntament es regeix pels principis següents:

- a. En qualsevol cas, s'han de mantenir les garanties jurídiques establertes en la legislació administrativa d'aplicació general.
- b. Les garanties i les mesures de seguretat exigides en cada supòsit s'han d'adequar a la naturalesa i les circumstàncies de cada un. Així mateix, únicament es requereix als ciutadans que aportin la informació que sigui estrictament necessària d'acord amb la finalitat per la qual es demani. No s'ha de requerir l'aportació de documents o dades que ja es troben a l'Ajuntament o a les entitats a què es refereix l'article 2 d'aquesta Ordenança.
- c. S'han d'aprofitar les possibilitats que els mitjans electrònics ofereixen per millorar la quantitat i la qualitat de la informació adreçada als ciutadans sobre l'actuació municipal.

### **Article 5**

#### **Drets dels ciutadans**

1. A més dels drets enumerats en l'article 6 de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, la ciutadania té els



següents drets de caràcter general en l'àmbit regulat per aquesta Ordenança:

- a. Dret a disposar de continguts electrònics de qualitat, accessibles i comprensibles, que informin sobre l'Ajuntament i els seus serveis, i a accedir per mitjans electrònics a la informació generada en el conjunt de les activitats del municipi, en els termes que s'estableixin en la reglamentació elaborada a l'efecte.
- b. Dret a participar en els processos de presa de decisions i en la millora de la gestió municipal per mitjans electrònics, d'acord amb el que estableix l'article 69 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- c. Dret a rebre un justificant de recepció dels escrits que presentin amb especificació de la unitat que els tramita, el termini de resolució i el sentit del silenci administratiu, i a obtenir una resposta a les peticions i les consultes formulades.
- d. Dret a la protecció de les dades personals i, en especial, al fet que la informació amb dades de caràcter personal no pugui ser destinada a una finalitat diferent d'aquella per la qual es va consentir el tractament.

2. Quant als mitjans utilitzats en la seva relació amb l'Ajuntament, els ciutadans tenen els drets següents:

- a. Dret a escollir el mitjà que volen utilitzar en les relacions amb l'Ajuntament, entre els quals hi ha els mitjans electrònics, i dret a exigir a l'Ajuntament la comunicació per aquests mateixos mitjans.
- b. Dret que l'elecció de qualsevol dels mitjans disponibles per relacionar-se amb l'Ajuntament no comporti discriminació o perjudici.

3. Pel que fa als procediments tramitats per mitjans electrònics, els ciutadans tenen els drets següents:

- a. Dret que l'Ajuntament estableixi els mitjans necessaris perquè les persones interessades puguin conèixer en tot moment, de manera comprensible i per mitjans electrònics, la informació relativa a l'estat de la tramitació i l'historial dels procediments, així com, quan no hi hagi causa legal que ho impedeixi, el contingut dels documents administratius.
- b. Dret a no presentar documents que es troben en poder de l'Ajuntament, sempre que hagin atorgat el consentiment corresponent per utilitzar les dades personals i que facilitin la informació que sigui necessària per localitzar el document. També hi ha aquest dret respecte a la informació i la documentació que hi ha en altres administracions públiques, sempre que l'Administració municipal hagi signat amb aquestes un conveni d'intercanvi d'informació. No cal un conveni per a la transmissió de dades autoritzades per llei.
- c. Dret a obtenir en qualsevol moment còpies dels documents electrònics, en format electrònic o en suport paper, quan hi hagi un interès legítim i durant el període previst en aquesta Ordenança i en la legislació administrativa que sigui d'aplicació general.
- d. Dret a disposar de mitjans de suport i ajuda per utilitzar models dels serveis regulats en aquesta Ordenança, per a la qual cosa l'Ajuntament ha de fer servir les eines que siguin apropiades segons l'estat de la tècnica i ha de destinar els recursos d'acord amb la seva capacitat

#### **Article 6**

##### **Obligatorietat d'usar els mitjans electrònics**

1. La utilització de mitjans electrònics és obligatòria en les relacions interadministratives que es mantenguin amb les persones físiques o jurídiques següents:

- a. Els licitadors i contractistes i, en general, les empreses que prestin serveis a l'Ajuntament.
- b. Les grans empreses que, per la seva activitat, tinguin comunicacions freqüents amb l'Ajuntament.
- c. Els sol·licitants i beneficiaris de subvencions atorgades per l'Ajuntament, llevat que justifiquin no poder disposar d'aquests mitjans.
- d. Els sol·licitants i concessionaris de serveis i dominis públics.
- e. El personal al servei de l'Ajuntament en l'exercici de les funcions públiques.
- f. Les associacions o els col·legis professionals i els seus membres, en particular els que, en l'exercici de la seva activitat, duguin a terme actes de comunicació amb l'Ajuntament en representació d'altres ciutadans.

2. L'obligatorietat d'utilitzar mitjans electrònics per als col·lectius inclosos en la lletra f) del paràgraf anterior s'ha d'establir mitjançant un decret de batlia. L'Ajuntament n'ha d'informar prèviament els afectats per mitjà dels seus col·legis o associacions professionals i ha d'atorgar un termini d'adaptació adequat abans d'implantar plenament l'obligatorietat d'usar mitjans electrònics.

#### **Article 7**

##### **Consentiment per al tractament de dades de caràcter personal**

1. Sempre que l'Ajuntament demani als ciutadans dades de caràcter personal ha d'incloure en els formularis la informació que preveu l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i en particular els ha d'informar de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, oposició, rectificació i cancel·lació i l'òrgan o la unitat administrativa davant la qual poden exercir-los.

2. Els formularis en què es demanin dades de caràcter personal amb la finalitat de tramitar i resoldre un procediment administratiu concret o proveir un determinat servei han d'incloure el consentiment exprés de la persona o persones interessades per tractar les dades que aportin amb aquesta finalitat. Quan amb aquesta mateixa finalitat calgui utilitzar dades que hi ha en fitxers o expedients de l'Ajuntament vinculats a una



finalitat diferent o obtenir dades personals d'altres administracions públiques o entitats, s'ha d'incloure també en el formulari el consentiment exprés de les persones interessades per utilitzar o obtenir les dades de caràcter personal que siguin estrictament necessàries i s'han d'especificar tant com sigui possible les comunicacions de dades que cal fer. En tots aquests casos, el fet que les persones interessades signin el document es considera garantia suficient del consentiment atorgat.

3. L'Ajuntament també pot requerir en els seus formularis el consentiment de les persones interessades per utilitzar les dades de caràcter personal que s'hi demanen per tramitar i resoldre procediments posteriors i per proveir serveis en el futur, sempre que aquests estiguin relacionats amb els que varen donar lloc a la cessió originària de les dades. De la mateixa manera, pot requerir el consentiment per cedir les dades a altres administracions públiques quan aquestes les necessitin per tramitar procediments en l'àmbit de les seves competències. En aquests casos, el formulari ha de contenir una casella en què es consenti expressament cada un d'aquests usos. El consentiment atorgat caduca en un termini de deu anys.

4. L'Ajuntament ha de disposar a la carpeta ciutadana un apartat en el qual es pugui atorgar i revocar el consentiment per utilitzar les dades de caràcter personal del titular que hi ha a l'Ajuntament per tramitar i resoldre procediments en els quals tengui la condició d'interessat i per prestar serveis municipals, així com per cedir aquestes dades a altres administracions públiques quan aquestes les necessitin per tramitar procediments en l'àmbit de les seves competències. El consentiment atorgat mai no pot ser de caràcter genèric, i s'ha de referir, com a mínim, a conjunts concrets de dades, com ara les del padró municipal o les relacionades amb les obligacions tributàries.

5. Sense perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, l'Ajuntament pot comunicar a altres administracions públiques dades de caràcter personal que constin en el seu poder, sempre que aquestes les necessitin per tramitar procediments de la seva competència i s'acrediti de manera suficient que el titular de les dades ha donat el consentiment per cedir-les.

6. Únicament quan hi ha una causa justificada, l'Ajuntament pot demanar el consentiment dels ciutadans per comunicar dades a entitats privades, per a la qual cosa hi ha d'haver en el model o formulari una casella en què doni expressament aquest consentiment.

#### **Article 8**

##### **Qualificació dels documents que contenen dades de caràcter personal**

1. A cada document electrònic s'hi ha d'indicar si conté dades de caràcter personal i, si és així, el nivell de les mesures de seguretat aplicables, segons el que disposa el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica de protecció de dades, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre. Quan, atesa la naturalesa i la funció d'un procediment o d'una classe de documents, es puguin preveure aquests aspectes, el contingut que s'ha d'assignar a les dades corresponents s'ha de determinar en el catàleg unificat de procediments.

2. En els casos en què el valor de la informació d'un document no quedi fixat en el catàleg de procediments i tampoc no se li hagi atribuït de forma expressa, el valor assignat per defecte ha de ser el que impedeixi els accessos indeguts a informació de caràcter personal. No obstant això, l'Ajuntament ha d'actuar amb la deguda diligència per evitar que l'aplicació d'aquest principi deixi sense efecte els drets de consulta i d'accés a la informació administrativa per part dels ciutadans prevists en aquesta Ordenança.

#### **Article 9**

##### **Classes d'actuacions**

1. L'Ajuntament pot utilitzar mitjans electrònics per dur a terme actuacions de les classes següents:

- Actuacions personals: són les que tenen el contingut elaborat per un o uns quants empleats municipals, els quals se'n fan responsables.
- Actuacions de mer tràmit o de comunicació de dades automatitzades: són les que consisteixen únicament a traslladar als ciutadans una informació que es troba en els sistemes d'informació municipals, o les que tenen un contingut unívocament definit en aquesta Ordenança, com ara l'elaboració del justificant de recepció d'un document presentat en el registre electrònic.
- Actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració: són les que tenen un contingut que s'elabora de manera automatitzada utilitzant eines informàtiques que, basant-se en un coneixement prèviament aportat, fan una tasca de classificació o valoració, i assignen una conseqüència jurídica en funció de les dades de partida que s'hagin aportat.

2. Les actuacions administratives de l'Ajuntament poden ser dictades de forma automatitzada, sempre que la seva naturalesa ho permeti i es compleixin els requisits establerts en aquesta Ordenança i en la normativa administrativa que sigui d'aplicació general.

#### **Article 10**

##### **Automatització d'actuacions que impliquin una classificació o valoració**

1. La utilització de qualsevol sistema per dur a terme actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració per part de l'Ajuntament requereix el decret de batlia corresponent, que ha de constar com a mínim del contingut següent:



- a. La identificació de l'òrgan o la unitat administrativa responsable del sistema.
- b. La informació sobre la naturalesa del sistema que s'ha emprat i la descripció del coneixement que s'hi ha aportat com a base per al seu funcionament, en una mesura prou expressiva per a la ciutadania dels fonaments de la seva actuació i l'adequació d'aquests al dret.
- c. La identificació de l'entitat independent que auditarà el funcionament del sistema, la periodicitat de les auditories previstes i els criteris en què es basaran aquestes.

2. En qualsevol cas, l'Ajuntament ha de vetlar perquè la implantació de sistemes per dur a terme la actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració es practiqui amb el màxim de transparència possible sobre el seu funcionament i de respecte als drets de la ciutadania.

#### **Article 11**

##### **Segell de l'òrgan**

1. Establert en la Llei 11/2007 com a sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada, el segell de l'òrgan serveix per atendre la necessitat de la signatura automatitzada de documents i, per tant, exigeix la identificació i l'autenticació de l'exercici de la competència mitjançant un certificat electrònic o un codi segur de verificació. L'Ajuntament l'ha de crear mitjançant un acord del Ple, que s'ha de publicar a la seu electrònica i en què s'ha de fer constar l'organisme titular responsable del segell, l'ús que se'n farà i els procediments en què s'aplicarà.

2. L'Administració de l'Ajuntament pot utilitzar en les actuacions automatitzades en què sigui procedent un sistema de codi segur per verificar documents, que ha de vincular a l'òrgan i que ha de permetre en tots els casos comprovar la identitat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica. El sistema de codi segur ha de tenir un conjunt mínim de característiques, com ara:

- a. Cada codi incorporat en un document ha de ser rigorosament únic.
- b. El codi ha d'estar vinculat a l'òrgan que el signa i al contingut del document.
- c. Ha de ser verificable en tots els casos a petició de la persona interessada durant el termini fixat en la resolució que crea el segell de l'òrgan.

3. Cada informe o certificat ha de dur la signatura electrònica de l'empleat de l'Ajuntament que l'hagi creat. En qualsevol cas, s'ha de respectar l'atribució a l'expedició de certificats dels funcionaris d'habilitació de caràcter estatal, sense perjudici de les delegacions que puguin fer.

4. El segell de l'òrgan, referent a la signatura automatitzada, es pot emprar en els casos següents:

- a. En la comunicació o declaració d'un fet, actuació o acord preexistent.
- b. En la constatació dels requeriments prevists en la normativa aplicable i en la declaració posterior, si escau, de la conseqüència jurídica per defecte en aquesta.

5. Als efectes prevists en els paràgrafs anteriors, es poden utilitzar, si així es resol mitjançant un decret de batlia, els segells de temps emesos per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre - Reial Casa de la Moneda, així com per qualssevol altres prestadors de serveis de segellament de temps que tinguin prou fiabilitat.

## **CAPÍTOL II**

### **SEU ELECTRÒNICA**

#### **Article 12**

##### **Seu electrònica municipal**

1. Es crea la seu electrònica de l'Ajuntament, com a conjunt sistematitzat d'informació i d'operatòries accessibles mitjançant protocols web, disponible a l'adreça d'Internet: [www.valldemossa.es](http://www.valldemossa.es).

2. La titularitat de la seu electrònica correspon a l'Ajuntament, que n'és el responsable de la integritat, la veracitat i l'actualitat dels continguts.

3. La incorporació de continguts a la seu electrònica de l'Ajuntament s'ha de fer d'acord amb el que estableix aquesta Ordenança; en qualsevol cas, s'ha de donar prioritat a la publicació de la informació preceptiva per mandat legal o per resolució judicial.

### Article 13

#### Accés universal i multicanalitat

1. L'Ajuntament ha de garantir a tots els ciutadans la possibilitat d'accedir a la seva seu electrònica, per a la qual cosa disposa dels terminals que hi hagi instal·lats a les seus físiques de l'Ajuntament i en qualssevol altres ubicacions que es determinin.
2. La seu electrònica de l'Ajuntament ha de ser accessible mitjançant els terminals que tinguin un ús generalment estès entre la ciutadania d'acord amb l'estat de la tècnica en cada moment, inclosos, en particular, els ordinadors i els telèfons mòbils.
3. L'Ajuntament ha de vetlar per l'accessibilitat de tots els continguts de la seva seu electrònica amb plenitud de funcionalitats mitjançant els models de navegadors d'Internet que generalment utilitzi la ciutadania.
4. En qualsevol cas, els mitjans d'accés electrònic han de ser els que permeti el desenvolupament dels sistemes electrònics de l'Ajuntament, d'acord amb els mitjans tècnics humans i pressupostaris de què disposi.

### Article 14

#### Gestió de la seu electrònica

1. L'Ajuntament ha de disposar d'una unitat específica per gestionar la seva seu electrònica i per donar suport tècnic, que ha de ser la que sigui la responsable del web municipal.
2. La unitat responsable de la seu electrònica ha de coordinar les diferents unitats administratives de l'Ajuntament perquè hi incorporin la informació relativa al seu àmbit competencial, i ha d'establir les directrius necessàries a aquest efecte. Cada unitat administrativa és responsable de la integritat, la veracitat i l'actualitat de la informació incorporada, sense perjudici de la potestat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica de la unitat responsable d'aquesta.
3. L'Ajuntament pot recórrer a les fórmules contractuals per gestionar de manera indirecta serveis públics admeses en dret per encomanar a tercers la gestió i l'administració de la seu, sobre la qual, en qualsevol cas, ha de mantenir les seves responsabilitats.

### Article 15

#### Qualitat i usabilitat

1. L'Ajuntament ha de vetlar per la qualitat de tota la informació posada a disposició a la seva seu electrònica, i ha d'identificar degudament i esmentar l'origen de la que hagi obtingut de fonts externes.
2. L'Ajuntament ha de vetlar perquè el disseny de la seva seu electrònica i l'estructura dels menús en faciliti l'ús a la ciutadania, per a la qual cosa ha de seguir les normes i aplicar les metodologies definides per a la millora d'ús dels llocs web. El web ha de ser "accessible".
3. Els serveis posats a disposició a la seu electrònica han d'estar operatius en tot moment. Quan, per raons tècniques, l'Ajuntament prevegi la impossibilitat d'accedir a la seu electrònica o a qualcun dels seus serveis, ho ha d'anunciar als usuaris amb la màxima antelació possible, i ha d'indicar, si n'hi ha, els mitjans alternatius disponibles.
4. En qualsevol cas, ha de donar la informació que estableix l'article 45.1 d'aquesta Ordenança.

### Article 16

#### Seguretat

1. La seu electrònica de l'Ajuntament s'ha d'identificar i ha de xifrar les seves comunicacions mitjançant un certificat de dispositiu segur.
2. Els mecanismes de seguretat han d'estar sempre activats en les connexions amb el tauler d'anuncis per garantir l'autenticitat i la integritat del contingut, d'acord amb el que preveu l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i també en les connexions amb la carpeta ciutadana, en què a més és necessari disposar de xifrat de confidencialitat.

### Article 17

#### Àmbit de la seu electrònica

1. L'Ajuntament ha d'incloure a la seva seu electrònica tots els continguts directament relacionats amb els serveis públics prestats als ciutadans i, en particular, la informació sobre la naturalesa d'aquests, els mitjans i els procediments necessaris per accedir-hi i, si escau, els requisits tècnics i jurídics exigibles.
2. Així mateix, la seu electrònica de l'Ajuntament ha d'incloure tota la informació sobre l'Ajuntament i el seu funcionament que possibiliti



exercir els drets polítics de la ciutadania, tant mitjançant un millor coneixement de la institució com potenciant la transparència del seu funcionament.

3. Segons el parer dels responsables de gestionar la seu electrònica de l'Ajuntament, aquesta pot incloure altra informació relacionada amb els serveis prestats o promoguts per l'Ajuntament que sigui d'interès per als ciutadans i, en particular, la relacionada amb la salut, la cultura, l'educació, els serveis socials, el medi ambient, els transports, el comerç o els esports.

4. A tota la informació publicada a la seu electrònica, s'hi ha d'especificar la unitat administrativa de procedència i la data de la darrera actualització.

## Article 18

### Continguts relatius als drets polítics

1. Entre els continguts de la seu electrònica orientats a facilitar que la ciutadania exerceixi els seus drets polítics, s'hi inclouen, com a mínim, els següents:

- La composició del Ple de l'Ajuntament i del govern municipal.
- L'organització i les competències municipals.
- La normativa pròpia de la corporació.
- Els acords i les resolucions dels òrgans de govern municipal.
- El pressupost municipal i les memòries de gestió de l'Ajuntament.
- Una llista de la documentació i la informació administrativa accessible al públic.
- Un canal per formular queixes i suggeriments.

2. L'Ajuntament ha de publicar a la seva seu electrònica qualsevol altra informació que pugui potenciar la transparència sobre la seva actuació, sempre que els seus recursos i les lleis ho permetin.

3. L'Ajuntament ha d'incorporar a la seu electrònica mecanismes de participació ciutadana, amb l'objectiu d'aprofitar les tecnologies de la informació i la comunicació com a mitjà per potenciar el caràcter democràtic de l'actuació municipal.

4. Tota la informació a què es refereix aquest article i, en particular, la de caràcter econòmic i financer, ha de ser publicada de manera que els ciutadans la puguin comprendre fàcilment.

## Article 19

### Continguts relatius als serveis municipals

Entre els continguts relatius a la prestació dels serveis municipals, s'hi inclouen, com a mínim, els següents:

- Els serveis propis o assumits per l'Ajuntament, amb indicació de la disponibilitat de cada un i de les seves prestacions concretes.
- Els procediments administratius tramitats totalment o parcialment per mitjans electrònics, amb indicació dels requisits essencials per a la tramitació, els terminis de resolució i notificació i el sentit del silenci, així com els recursos o les accions que siguin procedents; s'hi han d'incloure, així mateix, els impresos i els formularis associats.
- Les persones que, segons el que disposa l'article 6 d'aquesta Ordenança, estiguin obligades a utilitzar mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Els registres integrants del sistema registral de l'Ajuntament, amb indicació dels documents que s'hi poden presentar, el seu règim de funcionament, els sistemes d'accés i de comunicació, els horaris i qualsevol altres circumstàncies rellevants.
- L'adreça de les seves físiques municipals i altres dades de localització, com ara els números de telèfon o les adreces de correu electrònic habilitats per atendre la ciutadania.
- Els membres del personal municipal habilitats per suplir els ciutadans en la identificació i l'autenticació feta per mitjans electrònics.
- Els mitjans d'identificació i d'autenticació admesos en les relacions de l'Ajuntament amb els ciutadans, incloses les classes de certificats electrònics admesos i els prestadors de serveis de certificació que els emeten.
- Els segells de temps que utilitza l'Ajuntament, amb les seves característiques principals.
- Els convenis d'intercanvi de documents i d'informació signats amb altres administracions públiques, a l'efecte previst en la lletra *b*) del punt 3 de l'article 5 d'aquesta Ordenança.
- El perfil de contractant regulat en l'article 42 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
- L'oferta d'ocupació i la informació relativa als procediments de selecció de personal.
- Les convocatòries de subvencions i els actes relacionats amb els procediments d'atorgament.
- Els instruments de planejament urbanístic, així com un enllaç al sistema d'informació urbanística regulat en la disposició



adicional primera del Reial decret legislatiu 2/2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl.  
n. Qualsevol altres que exigeixi aquesta Ordenança o la legislació aplicable.

#### **Article 20**

##### **Tauler municipal electrònic**

1. L'Ajuntament ha de disposar a la seva seu electrònica un tauler municipal electrònic d'edictes i anuncis destinat a la publicació preceptiva de normes, acords, resolucions, comunicacions i qualsevol altra informació d'interès municipal.
2. A l'efecte de computar terminis, en el moment de la publicació es genera el segell de temps corresponent, que és accessible mitjançant un enllaç situat al costat de cada document publicat.
3. L'Ajuntament pot publicar en el tauler municipal electrònic les comunicacions rebudes de tercers.

#### **Article 21**

##### **Publicacions oficials periòdiques de l'Ajuntament**

1. Els diaris o butlletins oficials de l'Ajuntament han de ser publicats a la seva seu electrònica; aquesta publicació té plens efectes legals.
2. El format utilitzat per publicar el diari o butlletí corresponent n'ha de garantir la integritat i l'accessibilitat.

#### **Article 22**

##### **Carpeta ciutadana**

1. La seu electrònica de l'Ajuntament ha de disposar d'una zona anomenada "carpeta ciutadana", d'accés restringit al titular o titulars, els quals, abans d'accedir-hi, s'han d'identificar utilitzant un certificat electrònic.
2. Sempre que sigui tècnicament factible, l'Ajuntament ha d'incorporar a la carpeta ciutadana tota la informació relativa al titular que hi hagi a l'Ajuntament, i s'hi ha d'indicar expressament l'ús que en faci l'Ajuntament en nous procediments o la cessió a altres administracions públiques que hagi estat consentida. Aquesta opció es pot modificar.
3. Com a mínim, s'han d'incloure en la carpeta ciutadana les dades del titular i la seva unitat familiar que consten en el padró, la informació sobre les obligacions tributàries municipals satisfetes, pendents i futures, i l'estat de la tramitació dels expedients en què tenguí la condició de persona interessada.
4. La pràctica de les notificacions per mitjans electrònics s'ha de fer a la carpeta ciutadana.

#### **Article 23**

##### **Operatòria per validar còpies verificables**

La seu electrònica de l'Ajuntament ha de disposar d'una operatòria que, mitjançant el codi de verificació incorporat en una còpia verificable, permeti accedir al document electrònic autèntic del qual es va obtenir la còpia, i que informi sobre la validesa de la signatura o signatures electròniques del document.

#### **Article 24**

##### **Accés als continguts de la seu electrònica**

1. L'Ajuntament ha d'incorporar a la seu electrònica un mecanisme de recerca documental adequat i fàcil d'usar perquè els ciutadans consultin els documents electrònics relatius a procediments administratius acabats. Quan, d'acord amb la normativa aplicable, un determinat document no és accessible de manera immediata, els ciutadans poden generar automàticament una sol·licitud d'accés documental, que s'ha d'adreçar immediatament a la unitat responsable del document.
2. Els interessats poden accedir a la informació sobre els expedients no acabats per mitjà de la seva carpeta ciutadana. Es permet accedir de manera immediata als documents integrants dels expedients quan és possible d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança; en cas contrari, els usuaris poden generar una sol·licitud d'accés, que s'ha d'adreçar immediatament a l'òrgan o la unitat responsable de l'expedient.
3. Els ciutadans poden accedir lliurement a la informació de la seu electrònica diferent de la que s'indica en els paràgrafs anteriors, sense que sigui necessari que s'identifiquin.
4. L'Ajuntament pot requerir dades que no siguin de caràcter personal en les operacions d'accés a la informació de la seva seu electrònica, als efectes merament estadístics o de millora dels serveis municipals, sense que en cap cas l'aportació d'aquestes dades condicioni l'accés a la informació municipal.



### **CAPÍTOL III**

#### **INTEROPERABILITAT, IDENTIFICACIÓ, AUTENTICACIÓ I REPRESENTACIÓ**

##### **Article 25**

###### **Condicions per a la interoperativitat**

1. Les dades i els documents en format electrònic en poder de l'Ajuntament estan a disposició de la resta de departaments de l'Ajuntament, llevat dels que tinguin l'accés restringit de manera expressa per la normativa vigent.
2. Amb les degudes garanties de comunicació segura per mitjà de convenis signats per les parts, les dades i els documents en format electrònic en poder de l'Ajuntament estan a disposició de la resta d'administracions que els puguin necessitar com a documentació complementària per a la tramitació, a fi d'evitar la reiteració entre administracions per sol·licitar i recopilar aquesta informació.
3. Correspon a l'Ajuntament cercar i recopilar les dades de la resta d'administracions que puguin aportar documentació necessària per tramitar els seus expedients.

##### **Article 26**

###### **Intercanvi segur de dades**

1. L'Ajuntament ha de signar els convenis i els acords necessaris amb l'Oficina d'Administració Electrònica de les Illes Balears i amb la resta d'administracions públiques, i ha d'establir els sistemes tecnològics necessaris per aconseguir de forma electrònica i segura la documentació que necessiti per completar la tramitació dels seus expedients sense que hagi d'exigir a les persones interessades la mateixa documentació acreditativa que requereixen els procediments i que està en poder de l'Administració, i també per facilitar que les altres administracions signants dels convenis respectius puguin fer el mateix amb la seva tramitació a partir de les dades de les bases en poder de l'Ajuntament i amb capacitat de certificació.
2. Per materialitzar l'intercanvi de dades en el conjunt de les administracions de les Illes Balears, l'Ajuntament s'ha de sumar, si així ho acordava el Ple, a l'esquema d'interoperabilitat que determini el Govern de les Illes Balears en els seus plans de promoció i desenvolupament de l'Administració electrònica, que inclourà un mapa d'interoperabilitat entre administracions de les Illes Balears, un esquema de convenis i un inventari de documents per intercanviar.
3. S'han de subscriure els convenis oportuns per garantir la interoperabilitat i l'intercanvi de dades.

##### **Article 27**

###### **Mitjans d'identificació i d'autenticació**

1. L'Ajuntament ha d'utilitzar certificats d'identificació de llocs web i segells electrònics com a mitjans d'identificació i d'autenticació basats en la signatura electrònica avançada.
2. Quan es produeixi un intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació que compleixin les degudes condicions de seguretat, es podrà tenir per identificada l'entitat proveïdora de la informació i reconèixer-la com a autèntica, segons els termes que disposa aquesta Ordenança.

##### **Article 28**

###### **Identificació i autenticació**

1. L'autenticitat i la integritat de la informació i dels documents en què s'hagin utilitzat mitjans electrònics, informàtics i telemàtics s'han de garantir per mitjà de la signatura electrònica reconeguda, d'acord amb els termes prevists en aquesta Ordenança.
2. L'Ajuntament ha d'adoptar les mesures de seguretat necessàries per:
  - a. Prevenir alteracions o pèrdues de les dades.
  - b. Protegir els sistemes d'informació i les dades que contenen davant la intercepció, la manipulació i l'accés no autoritzats.
3. Igualment, l'Ajuntament ha de garantir:
  - a. L'ús restringit per part de les persones autoritzades dels sistemes d'informació i de les dades que contenguin.
  - b. La transmissió xifrada de les comunicacions fetes per Internet.





#### **Article 29**

##### **Segells electrònics**

1. Els actes administratius de l'Ajuntament fets de forma automatitzada s'han d'autenticar mitjançant una signatura electrònica avançada que inclogui un segell electrònic.
2. Mitjançant un decret de batlia, l'Ajuntament ha d'establir els certificats per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Ajuntament i de les entitats recollides en l'article 2 d'aquesta Ordenança, tenint en compte el que disposa la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
3. Igualment, mitjançant un decret de batlia, l'Ajuntament ha d'establir la política i els mitjans per generar i utilitzar les claus privades corresponents als segells en condicions segures i de manera que es garanteixi l'eficiència de les operacions de signatura electrònica.
4. Així mateix, mitjançant un decret de batlia i amb un informe previ dels serveis jurídics municipals, l'Ajuntament ha d'establir el nombre de segells que utilitzarà, atesos els criteris de distribució de riscos, d'eficàcia, de la funció a la qual s'ha de destinar el segell i del grau de detall amb que sigui necessari determinar la identitat de l'òrgan o la unitat administrativa de la qual emana un determinat acte, tant a l'efecte del dret d'informació dels ciutadans com del control per part de l'entitat de l'actuació dels seus òrgans.

#### **Article 30**

##### **Entorns tancats de telecomunicació**

1. Mitjançant un decret de batlia, l'Ajuntament ha d'establir els casos en què serà vàlid accedir a dades i documents a través d'entorns tancats de telecomunicació com a mitjà d'identificació i garantia d'autenticitat, i ha de determinar la informació que podrà ser autenticada i la denominació i les característiques bàsiques de l'entorn tancat de telecomunicació pel qual s'hi podrà accedir.
2. En els casos en què la informació posada a disposició en un entorn tancat de telecomunicació procedeixi d'altres administracions públiques, cal fer el que disposin els convenis corresponents.
3. Quan es transcriu manualment en un document informació obtinguda a través d'un entorn tancat de telecomunicació, s'hi ha de fer constar la font i la data d'obtenció i d'incorporació d'aquesta informació.

#### **Article 31**

##### **Utilització de certificats reconeguts**

1. La utilització de signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut és suficient per identificar els ciutadans, així com per entendre acreditada la seva voluntat, quan presentin telemàticament documents electrònics relatius a qualsevol procediment o servei.
2. L'Ajuntament ha d'admetre l'ús del document nacional d'identitat electrònic en tots els seus tràmits i operatòria.
3. L'Ajuntament ha d'indicar els prestadors de serveis de certificació reconeguts a la seu electrònica.

#### **Article 32**

##### **Altres mitjans d'identificació i d'autenticació**

En les seves relacions per mitjans electrònics, l'Ajuntament pot disposar que els ciutadans utilitzin qualsevol altre mitjà de signatura electrònica, sempre que es garanteixi la seguretat en la identificació i, si escau, l'acreditació de la voluntat. En aquest sentit, ha de tenir en compte els criteris següents:

- a. La proporcionalitat entre el requisit d'identificació i d'autenticació imposat i la transcendència de la relació en l'esfera jurídica de la ciutadania.
- b. L'exigència formal de signatura dels documents intercanviats segons la normativa reguladora del procediment administratiu en qüestió.
- c. El nivell de seguretat tècnica i jurídica adequat als riscos associats a la relació.
- d. La disponibilitat de tecnologia i les prioritats en l'ús dels recursos de l'Ajuntament.

#### **Article 33**

##### **Identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans per part d'un empleat municipal**

1. Si un ciutadà no disposa dels mitjans electrònics d'identificació o d'acreditació de la voluntat necessaris per dur a terme un determinat tràmit davant l'Ajuntament, un empleat municipal pot suplir aquesta mancança utilitzant els seus propis mitjans d'identificació i d'autenticació. Prèviament, el ciutadà s'ha d'identificar i ha de donar-hi el seu consentiment exprés, del qual ha de quedar constància.





2. La batlia ha de determinar els membres del personal al seu servei que estaran habilitats per suplir la ciutadania en les operacions d'identificació i d'autenticació, d'acord amb el que preveu aquest article.

#### **Article 34**

##### **Representació**

1. L'acreditació de la representació per dur a terme actuacions per mitjans electrònics amb l'Ajuntament a favor de tercers es pot fer per qualsevol dels procediments següents:

- Mitjançant la signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut de càrrec o representació, sempre que aquest sigui d'una classe acceptada per l'Ajuntament.
- Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la comprovació posterior en el registre de representants de l'Ajuntament.

2. L'Ajuntament pot requerir a l'apoderat la justificació del seu apoderament en qualsevol moment.

#### **Article 35**

##### **Registre de representants**

1. L'Ajuntament ha de disposar d'un registre de representants en què constin les relacions d'apoderament comprovades. Aquest registre s'ha d'utilitzar en tots els tràmits i procediments que requereixin validar una determinada representació. La incorporació de les representacions en el registre s'ha de fer:

- Presentant els documents acreditatius de l'apoderament en suport paper o electrònic.
- Presentant la declaració de l'apoderament per part del representant i la comprovació de la seva condició en els registres disposats a aquest efecte per qualssevol altres administracions públiques o entitats, sempre que aquestes siguin prou fiables i s'hagi signat l'instrument de col·laboració corresponent.
- Utilitzant qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació habilitat per l'Ajuntament en el marc d'aquesta Ordenança i de la normativa aplicable.

2. El registre de representants ha de contenir informació sobre el tipus de càrrec o apoderament i el termini de vigència. Així mateix, ha de conservar una còpia del document o documents acreditatius de la representació per poder valorar-ne la suficiència en cada cas concret.

3. Quan s'incorpori una representació al registre de representants, s'ha d'advertir el representant que té l'obligació de comunicar immediatament a l'Ajuntament el cessament de la representació.

#### **Article 36**

##### **Esmena de defectes**

1. El fet de presentar incompletes una declaració responsable o una comunicació o que no es compleixin els requisits establerts a aquest efecte no és jurídicament eficaç. En aquest cas, hi ha l'obligació de paralitzar l'activitat sense perjudici de les responsabilitats que això impliqui. En qualsevol cas, abans de l'ordre de paralització hi ha d'haver un tràmit d'esmena si l'omissió no afecta un requisit essencial.

2. Així mateix, la resolució que declari la situació anterior pot determinar l'obligació de la persona interessada de restituir la situació jurídica al moment previ a l'exercici del dret o de l'activitat corresponent, així com la impossibilitat d'instar un nou procediment amb el mateix objecte durant un període de temps determinat, sempre d'acord amb els termes establerts en les normes sectorials que siguin aplicables.

3. De conformitat amb el que disposa l'article 71 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, l'Ajuntament ha de requerir a la persona interessada que esmeni qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat prevists en aquesta Ordenança.

4. Si l'Ajuntament requereix documentació o condicions no incloses en la informació inicial, la persona afectada pot plantejar la responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament quan l'esmena no sigui conseqüència d'una qualificació inadequada de l'activitat per part de la persona afectada i sempre que s'acrediti que el dany està motivat per la manca de prou informació prèvia a l'inici del procediment.

#### **Article 37**

##### **Document electrònic**

1. S'entén per "document electrònic" qualsevol representació de text, imatge, so o vídeo, o les combinacions de tots o algun d'aquests elements, que hagi estat codificada mitjançant un programa usat per generar-lo o un altre d'equivalent i que sigui susceptible de tractament individualitzat.



2. S'entén per document electrònic "original" qualsevol document electrònic de nova creació, i per "duplicats" les còpies totalment idèntiques a aquest, les quals han de ser equivalents a tots els efectes.
3. S'entén per document electrònic "autèntic" el que duu incorporada una signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut, i un segell de temps o mecanisme equivalent que doni fe del moment en què s'ha incorporat la signatura.
4. S'entén per "còpia electrònica autèntica" el document electrònic autèntic que reproduceix el contingut d'un document original, electrònic o en suport paper; el caràcter de còpia s'indica en les dades.
5. S'entén per "còpia verificable" d'un document electrònic autèntic el document, electrònic o en suport paper, que manté plena identitat visual amb el primer i duu incorporat un codi de verificació que permet comprovar-ne l'autenticitat accedint al document electrònic autèntic que hi ha en un arxiu.
6. S'entén per document electrònic "preservat" el document electrònic autèntic destinat a ser conservat a l'arxiu municipal i que servirà com a referència per validar les còpies posteriors del document.
7. S'entén per document "d'arxiu" el que correspon a un tràmit acabat, i que ha de ser conservat mentre mantengui la vigència administrativa i, si escau, en virtut del seu valor com a font històrica.

### **Article 38**

#### **Dades**

1. Cada document electrònic té assignats un conjunt de dades descriptives del seu contingut i altres aspectes.
2. L'Ajuntament ha d'elaborar un catàleg de dades, que és d'ús obligatori per a tots els òrgans i unitats municipals i s'ha d'ajustar al que disposa l'esquema nacional d'interoperabilitat, almenys en els mínims preceptius.
3. Entre les dades de cada document electrònic, hi han de figurar necessàriament les següents:
  - a. Un identificador únic constant al llarg de tota la vida del document.
  - b. Descriptors indicatius del caràcter d'original o còpia del document i, en aquest darrer cas, del tipus de còpia, de l'autor o responsable d'aquesta i de la naturalesa jurídica del document copiat.
  - c. La denominació i, si escau, el codi de la unitat administrativa responsable del document.
  - d. La possibilitat d'accés immediat al seu contingut per part de les persones interessades en l'expedient a què es refereix.
  - e. La possibilitat de consulta lliure una vegada acabat el procediment a què es refereix o, en cas contrari, les causes aplicables per restringir-ne l'accés.
4. S'ha de guardar constància, durant tota la vida del document, de les dades que s'hi han assignat en cada moment.
5. Sense perjudici d'un eventual procediment de correcció d'errors, s'ha d'impedir la modificació de les dades següents:
  - a. Les que identifiquen el document.
  - b. Les que fan referència a l'originalitat del document i, si escau, al tipus de còpia, l'autor o responsable i la naturalesa jurídica del document copiat.
  - c. Les que fan referència a les signatures del document.
  - d. Les que estiguin associades a la traçabilitat i al control dels accessos a la informació exigida per la normativa de protecció de dades per a les quals s'aplica el nivell alt de les mesures de seguretat.

### **Article 39**

#### **Documents electrònics autèntics aportats pels ciutadans**

1. L'Ajuntament accepta que els ciutadans aportin documents electrònics autèntics generats per tercers.
2. La validesa de la signatura o signatures dels documents electrònics autèntics generats per tercers i aportats pels ciutadans s'ha de verificar en el moment d'incorporar-los a la plataforma de tramitació o a l'arxiu electrònic municipal; l'origen del document ha de fer figurar en les dades.

### **Article 40**

#### **Formats**

1. L'Ajuntament ha de mantenir un catàleg actualitzat dels formats admesos per presentar documents electrònics, que s'ha de publicar a la seu electrònica i s'ha d'atenir a allò que disposa l'esquema nacional d'interoperabilitat.





2. Quan es presenti un document electrònic en un format no preservat i la signatura del document es faci mitjançant l'operatòria del registre electrònic de l'Ajuntament, el document electrònic s'ha de migrar a un format preservable abans de ser signat, això quan les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permetin.
3. Entre els formats admesos en les relacions amb els ciutadans es prefereixen els que els organismes internacionals de normalització defineixen com a estàndards oberts; així mateix, són admissibles els que utilitzin generalment els ciutadans.
4. Sense perjudici del que disposa el paràgraf anterior, l'Ajuntament pot exigir l'entrega dels documents en un únic format d'entre els més utilitzats quan es tracti de documents de caràcter tècnic que facin servir generalment determinats col·lectius professionals.
5. Els formats utilitzats en el si de l'Ajuntament s'han de basar en estàndards oberts sempre que sigui possible.
6. En la comunicació dels seus documents electrònics als ciutadans, l'Ajuntament ha d'utilitzar formats per a la lectura, la comprovació de signatures i, si escau, el desxifrat que existeixin, o bé ha de facilitar l'ús d'eines o utilitats gratuïtes.

#### **CAPÍTOL IV**

##### **SIGNATURA ELECTRÒNICA DEL PERSONAL AL SERVEI DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL**

#### **Article 41**

##### **Signatura del personal municipal**

Els empleats públics de l'Ajuntament que hagin de participar en la gestió administrativa per mitjans electrònics han de disposar de signatura electrònica, o bé amb el seu DNI electrònic o bé amb un certificat d'empleat públic que proporciona el mateix Ajuntament. En aquest darrer cas, el sistema de signatura electrònica ha de complir una sèrie de característiques:

1. Les signatures electròniques que proporcioni l'Ajuntament als empleats públics han de complir les garanties i els requisits que estableix la política de signatures de la institució.
2. Les signatures electròniques dels empleats públics només poden ser utilitzades en el desenvolupament de les seves funcions i en l'exercici de les potestats pròpies del càrrec que ocupen i han d'estar reflectides en el directori de l'organització. Si un empleat públic té més d'una identitat digital, ha de triar amb quina identitat vol signar.
3. La signatura electrònica de l'empleat públic ha de contenir com a mínim la informació següent:
  - a. Descripció del tipus de certificat.
  - b. Nom i cognoms del titular.
  - c. Número del DNI.
  - d. Organisme públic en què el titular presta el servei de certificació.
4. Correspon a l'Ajuntament fer les tasques d'identificació i de comprovació de les circumstàncies necessàries per emetre el certificat corresponent del seu personal. Igualment, li correspon instar la supressió o la revocació d'aquests certificats quan sigui procedent.
5. Corresponen als empleats públics que tenen signatura electrònica les funcions següents:
  - a. Custodiar la signatura i els certificats electrònics, així com els seus suports.
  - b. Usar adequadament aquests certificats exclusivament en l'exercici de les seves funcions i segons els requisits i límits determinats.
6. Els funcionaris públics han d'identificar i autenticar els usuaris. Si per fer qualsevol operació per mitjans electrònics es requereix la identificació o l'autenticació de l'usuari, aquesta pot ser validada per personal públic habilitat mitjançant l'ús de signatura electrònica. Els ciutadans s'han d'identificar i hi han de donar el seu consentiment exprés; en cas de discrepància o litigi, se n'ha de deixar constància. L'Ajuntament ha de mantenir un registre de personal habilitat per identificar i autenticar l'usuari i per donar-li suport.

#### **Article 42**

##### **Funcions reservades als funcionaris amb habilitació de caràcter estatal**

El que disposa l'article 40, cal respectar les funcions que la legislació vigent atorga als funcionaris amb habilitació de caràcter estatal i adoptar les fórmules legals que permetin que aquests funcionaris puguin delegar atribucions.

## CAPÍTOL V REGISTRE ELECTRÒNIC

### Article 43

#### Creació i naturalesa del registre electrònic

1. Es crea, com a registre auxiliar del registre general, el registre electrònic de l'Ajuntament.
2. El registre electrònic de l'Ajuntament ha d'estar permanentment disponible a la seu electrònica d'aquest organisme. Els formularis electrònics i, si escau, les aplicacions informàtiques que es facilitin als ciutadans per iniciar procediments de competència municipal s'hi poden enllaçar directament, sempre que es respectin totes les garanties i els requisits formals en el lliurament de la documentació i en la recepció del justificant corresponent.
3. En qualsevol cas, s'ha d'accedir al registre electrònic de l'Ajuntament sota la cobertura del certificat d'identificació de seu electrònica, de manera que estigui prou garantida la confidencialitat dels documents transmesos.
4. El registre electrònic de l'Ajuntament ha d'estar habilitat exclusivament per rebre documents electrònics dirigits a òrgans i unitats administratius de l'Ajuntament, així com perquè aquests remetin documents electrònics als ciutadans.
5. No obstant el que disposa el punt anterior, s'han d'establir les condicions organitzatives i tècniques que possibilitin la interconnexió del registre electrònic de l'Ajuntament amb altres registres administratius, a fi de complir el que estableix, respecte de la finestra única, l'article 18 de la Llei 17 / 2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i al seu exercici, així com els eventuais convenis que l'Ajuntament pugui signar amb altres administracions públiques.

### Article 44

#### Gestió del registre electrònic

Les unitats administratives a càrrec del sistema de registre són responsables de supervisar els documents rebuts en el registre electrònic i, si escau, de classificar-los, assignar-los destinació, incorporar-hi metadades i altres operacions que siguin procedents, amb el suport, pel que fa als aspectes tècnics, de l'òrgan competent en matèria de tecnologia.

### Article 45

#### Informació als usuaris

1. En l'operatòria per accedir al registre electrònic de l'Ajuntament, aquest ha d'informar la ciutadania, directament o mitjançant enllaços a altres zones de la seu electrònica on es reculli la informació, dels aspectes següents:
  - a. La data i l'hora oficial.
  - b. Els requisits tècnics per accedir al registre electrònic i fer-lo servir.
  - c. Els sistemes de signatura electrònica, les classes de certificats electrònics admesos per l'Ajuntament i els prestadors de serveis de certificació que els expedeixen.
  - d. La llista actualitzada de procediments i tràmits electrònics disponibles, els formularis corresponents i els documents susceptibles de ser presentats.
  - e. L'estat de funcionament del sistema i, si escau, les parades tècniques previstes. En els supòsits d'interrupció no planificada, i sempre que sigui possible, els usuaris han de visualitzar un missatge en què es comunicui aquesta circumstància.
2. Quan s'exigeixi als usuaris l'ús de determinats formularis o programes informàtics, aquests han d'estar accessibles en l'operatòria d'accés al registre. En particular, quan s'aportin documents electrònics en un format no preservable, s'han de proporcionar serveis per transformar-los a un format preservable prèviament a l'entrega, això quan les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permetin.

### Article 46

#### Requisits per admetre documents

1. A cada presentació davant el registre electrònic de l'Ajuntament hi ha de figurar com a mínim un document de presentació, que ha d'estar signat amb una o diverses firmes electròniques avançades, les quals s'han de basar en certificats que hagin estat admesos per l'Ajuntament per usar en els procediments administratius electrònics de la seva competència, d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança. La validesa d'aquestes firmes, verificada en el moment de la recepció, és requisit necessari per admetre els documents presentats.
2. El document de presentació es pot acompanyar d'altres documents electrònics annexos. S'ha de fer constar expressament en el document de presentació el compromís sobre la seva autenticitat si aquests no són documents electrònics autèntics.



3. Quan s'aporten per mitjà del registre electrònic documents la destinació dels quals és un expedient ja iniciat, cal fer constar en el document de presentació el número d'expedient o, si no es coneix, el número de registre obtingut en la presentació que va iniciar l'expedient.

#### **Article 47**

##### **Còmput de terminis**

1. A l'efecte de computar els terminis perquè els compleixin les persones interessades, són considerats dies inhàbils els que així es declarin per a tot el territori nacional, per a la Comunitat Autònoma i per al municipi.

2. L'inici del còmput de terminis que afectin l'Ajuntament està determinat per la data i l'hora de presentació de cada document en el registre electrònic de l'Ajuntament.

#### **Article 48**

##### **Registre d'entrada de documents**

1. En cada acte de presentació documental, i després d'haver comprovat la signatura o signatures electròniques del document de presentació i la validesa dels certificats en què es basin, el registre electrònic ha d'admetre els documents i fer-ne l'assentament d'entrada. L'operatòria del registre també ha de comprovar les signatures dels documents electrònics autèntics annexos al document de presentació, si n'hi ha. S'han de conservar totes les signatures amb els certificats en què es basin i les diligències de validació obtingudes en la consulta al directori de certificats revocats del prestador de serveis de certificació.

2. A continuació, s'ha de generar un justificant de recepció, signat amb el segell electrònic del registre, que contengui una còpia del document de presentació, el número d'entrada en el registre electrònic, la data i l'hora de la presentació efectiva del document, les dades d'identificació del signant o signants del document de presentació i, si escau, la llista dels documents annexos. El justificant de recepció s'ha de posar immediatament a disposició de la persona interessada, que pot descarregar-se'n una còpia verificable.

3. Quan en la presentació s'utilitzi un formulari, es pot incloure en el justificant de recepció la identificació del tipus de document presentat, la de l'òrgan o la unitat administrativa de destinació i la descripció succinta del procediment a què es refereix. Si l'escrit inicia un nou procediment, es pot donar més informació sobre els terminis per a la tramitació, el sentit del silenci administratiu i, si s'assigna en el mateix acte, el número d'expedient.

4. Quan el document pot ser assignat a alguna de les categories predefinides en el catàleg unificat de procediments, s'han de completar les metadades amb els valors definits en aquest. En cas contrari, les ha d'incloure el personal del registre, el qual també ha de designar l'òrgan o la unitat de destinació.

5. Un cop completades les metadades, automàticament o amb la intervenció del personal del registre, s'han de reenviar immediatament els documents admesos als destinataris.

#### **Article 49**

##### **Registre de sortida de documents**

1. Les unitats administratives de l'Ajuntament han de presentar en el registre electrònic els documents electrònics autèntics que hagin de ser remesos a altres administracions públiques o als ciutadans i els que disposi la normativa administrativa.

2. El registre electrònic ha de comprovar les signatures electròniques dels documents presentats i la validesa dels certificats en què es basin, i ha de fer-ne l'assentament de sortida.

3. Un cop posat un document electrònic a disposició dels destinataris, en el cas de la notificació per mitjans electrònics, o del servei de notificacions corresponent en els altres casos, s'ha d'enviar al remitent un justificant d'aquest fet, signat amb el segell electrònic del registre electrònic i amb el nombre de sortida, la data i l'hora de la posada a disposició, la forma de comunicació o notificació, les dades d'identificació del destinatari i del signant o signants del document i, si escau, la llista dels documents annexos.

#### **Article 50**

##### **Denegació del registre**

1. El registre electrònic de l'Ajuntament ha de rebutjar qualsevol presentació de documents que no estigui protegida per una signatura electrònica vàlida, segons els criteris definits en aquesta Ordenança, i també les presentacions que contenguin fitxers el format dels quals no s'ajusti a les especificacions tècniques del registre, o que presumiblement puguin contenir codi maliciós o qualsevol altre mecanisme que pugui provocar anomalies o fallades en el funcionament del registre o que suposi un risc per a la integritat o la seguretat dels sistemes d'informació municipals.

2. En els casos prevists en el paràgraf anterior o quan es detectin anomalies tècniques en la transmissió telemàtica dels documents electrònics, el registre electrònic de l'Ajuntament no ha d'admetre cap dada i ha de posar en coneixement de la persona interessada aquesta circumstància mitjançant missatges d'error perquè esmeni l'enviament; també ha de conservar un registre de la incidència en un fitxer creat a aquest efecte.

## **CAPÍTOL VI** **REALITZACIÓ DE CÒPIES**

### **Article 51**

#### **Còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper**

1. Es pot fer una còpia electrònica autèntica de qualsevol document en suport paper, ja sigui original o còpia, que generi o rebi l'Ajuntament en l'exercici de les seves competències.
2. En cap cas fer una còpia electrònica autèntica pot suposar modificar els efectes legals d'un document. Així, l'autor de la còpia ha d'indicar en les dades de la còpia la naturalesa del document original en paper i, en particular, el seu caràcter de document autèntic o de còpia simple.
3. Les dades també han de contenir informació sobre el procediment manual o automatitzat utilitzat per fer la còpia, la identitat de l'autor o responsable d'aquesta, i, si escau, sobre l'expedient o el grup de documents a què s'associa la còpia.
4. El procediment per fer còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper consta de les fases següents:
  - a. Obtenció d'una imatge codificada del document en paper mitjançant un procés de digitalització. Per assegurar l'homogeneïtat i la qualitat d'aquest procés, els escàners han d'estar configurats amb els paràmetres de qualitat tècnics que es determinen per a cada tipus de document, els quals no poden ser modificats pels operadors.
  - b. Optimització de la imatge digital obtinguda mitjançant processos automàtics d'ajustament de contrast i claredat, lliandarització, reorientació i eliminació de vores negres, a fi de garantir la llegibilitat de la còpia. A aquest efecte, s'han d'utilitzar programes específics per assegurar la identitat de la imatge electrònica amb el document original en termes de mida i proporcions, així com d'orientació del text o gràfic.
  - c. Confrontació de la imatge digitalitzada amb el document original per comprovar la identitat entre tots dos i la signatura de la còpia electrònica per part de l'autor d'aquesta utilitzant el seu certificat de personal al servei de l'Ajuntament.
5. Les còpies electròniques autèntiques d'un conjunt de documents en paper de naturalesa jurídica uniforme es poden fer de forma automatitzada utilitzant un conjunt de programari i maquinari específicament habilitat per a aquest fi. En aquest cas, un cop verificada la fidelitat i la qualitat de la còpia, cada fitxer d'imatge electrònica ha de ser signat amb un segell electrònic de l'Ajuntament.

### **Article 52**

#### **Realització de còpies electròniques autèntiques de documents electrònics autèntics**

1. L'Ajuntament pot fer còpies electròniques autèntiques de documents electrònics originals autèntics o d'altres còpies electròniques autèntiques.
2. Es poden fer els dos tipus de còpies electròniques autèntiques següents, sense que en cap cas s'admeti cap altra modificació sobre el document copiat:
  - a. Còpies en nou format, amb contingut idèntic al del document original però en un format resultant diferent de l'original.
  - b. Còpies anonimitzades, amb un contingut equivalent a l'original però amb les dades identificatives eliminades mitjançant el procés de dissociació, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades. Aquestes còpies s'han de generar quan siguin necessàries per remetre un document fora de l'àmbit de l'Ajuntament.
3. La signatura electrònica avançada incorporada a la còpia pot ser un segell de l'Ajuntament o la d'un membre del seu personal, el qual ha de tenir competències per a aquesta funció.
4. La còpia pot incloure la signatura o signatures electròniques que tenguin incorporades el document copiat. En cas contrari, la còpia ha d'acreditar la presència i la validesa d'aquestes firmes incorporant en el seu text les dades principals de la signatura o signatures del document copiat.
5. Les dades han d'informar del caràcter de còpia del document i del tipus de còpia de què es tracta; també han de fer referència al format d'origen, al document original o còpia autèntica que li va servir de base i a la finalitat de la còpia.



#### **Article 53**

##### **Obtenció de còpies verificables de documents electrònics autèntics**

1. Per obtenir una còpia verificable d'un document electrònic autèntic, cal generar un fitxer amb la seva imatge i un codi de verificació que permeti accedir instantàniament al document electrònic autèntic mitjançant l'operatòria disponible a aquest efecte a la seu electrònica de l'Ajuntament.
2. El codi de verificació no s'ha de poder deduir de dades com ara el número d'expedient, la data del document i d'altres de similars, de manera que només el posseïdor d'una còpia verificable pugui conèixer el codi amb el qual pot accedir al document electrònic autèntic.
3. A cada pàgina de la còpia verificable s'hi ha d'incloure el codi de verificació, la data de creació de la còpia verificable, el número de pàgina i el nombre total de pàgines de la còpia verificable.
4. L'Ajuntament ha de vetlar perquè una vegada emeses les còpies verificables el document electrònic autèntic estigui disponible per poder validar-les posteriorment durant tot el temps en què hagin de tenir efectes.
5. Per fer còpies en paper de documents electrònics autèntics, s'ha d'imprimir la còpia verificable. A aquest efecte, el codi de verificació és garantia suficient de la seva autenticitat, però s'hi poden afegir segells de tinta i firmes manuals quan es consideri oportú.

#### **Article 54**

##### **Finalitat de les còpies i competència per fer-ne**

1. El personal del registre pot fer còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper, les quals, en qualsevol cas, han d'estar destinades a ser utilitzades per l'Ajuntament.
2. El personal de les unitats administratives de l'Ajuntament pot fer còpies electròniques autèntiques i còpies verificables dels documents electrònics autèntics que hi ha en expedients de la seva competència o quan les còpies siguin necessàries per exercir les seves funcions, i sempre que la finalitat de la còpia sigui ser utilitzada en el si de l'Ajuntament.
3. L'Ajuntament ha de determinar les unitats administratives i els membres del seu personal habilitats per emetre còpies electròniques autèntiques i còpies verificables, en format electrònic o en suport paper, de documents electrònics autèntics que es troben en els seus arxius, quan la destinació de les còpies sigui ser trameses a la ciutadania o a altres administracions públiques.
4. Les tasques de copiat d'un nombre elevat de documents pot ser encomanada a tercers; en aquest cas, els plecs de prescripcions tècniques del contracte han d'especificar clarament les garanties tècniques i jurídiques del procediment que cal seguir, i sempre s'han d'adoptar les mesures adequades de supervisió i auditoria per garantir la fiabilitat dels resultats obtinguts.

## **CAPÍTOL VII**

### **CONSERVACIÓ I DESTRUCCIÓ DE DOCUMENTS**

#### **Article 55**

##### **Destrucció de documents originals en suport paper**

1. L'Arxiu Municipal, d'ofici o a instància de l'òrgan administratiu o entitat corresponent, pot destruir els documents originals en paper, de conformitat amb el que disposen les normes reguladores de la Comissió Qualificadora de Documents Administratius i sempre que es compleixin totes les condicions següents:
  - a. Que s'hagi fet una còpia electrònica autèntica del document original en paper segons els procediments regulats en aquesta Ordenança.
  - b. Que la còpia electrònica autèntica sigui objecte de conservació d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança.
  - c. Que no hi hagi un acord del Ple municipal relatiu a la necessitat de conservar el document original en paper pel seu valor historicoartístic, segons la valoració expressa en aquest sentit que faci la Comissió Qualificadora de Documents Administratius de l'Ajuntament.

2. L'Arxiu Municipal ha de controlar el procés de destrucció i documentar-lo de manera efectiva mitjançant una acta signada per l'arxiver en què consti la data, la documentació destruïda i el mitjà de destrucció.

3. La destrucció també es pot encomanar a tercers; en aquest cas, s'ha de fer d'acord amb les instruccions tècniques establertes a aquest efecte, l'entitat col·laboradora ha d'emetre un certificat en què consti la data de destrucció, la quantitat i el tipus de documentació destruïda i el compromís sobre la impossibilitat de reconstruir-la o llegir-la. Aquest certificat, que ha de validar l'arxiver, pot substituir l'evidència



documental prevista en el paràgraf anterior.

#### **Article 56**

##### **Conservació i destrucció de documents electrònics**

1. Els documents electrònics que generi l'Ajuntament, i també els que hagi rebut originàriament en format electrònic mitjançant el registre electrònic o hagin estat aportats per compareixença personal, han de passar a formar part del patrimoni documental municipal i han de ser objecte de conservació, d'acord amb el que disposa la normativa reguladora de l'arxiu municipal i aquesta Ordenança.
2. Són objecte de conservació els documents i la totalitat de les seves metadades, així com les signatures electròniques originals i els segells de temps, juntament amb els elements de context que en permetin una verificació posterior. Les firmes i els seus elements annexos es poden conservar separats dels documents electrònics en una plataforma específicament destinada a aquesta finalitat, sempre que es mantengui la vinculació entre tots els components.
3. Els documents administratius corresponents a procediments no acabats s'han de conservar a la plataforma de tramitació electrònica. Des del moment en què s'hi incorporen, cada document ha de tenir associada una única unitat administrativa responsable. La unitat administrativa responsable d'un expedient ho és també de tots els documents que l'integren.
4. Llevat que en el catàleg unificat de procediments s'estableixi un termini diferent per a una determinada classe de procediments, en haver transcorregut un any des de l'acabament de l'expedient, aquest s'ha de traslladar a l'arxiu electrònic; a partir d'aquest moment corresponen a l'arxiu les responsabilitats de custòdia i conservació documental.
5. L'Ajuntament pot destruir els documents electrònics seguint els procediments prevists per destruir documents en la normativa reguladora de l'arxiu municipal, i, quan continguin dades de caràcter personal, amb les garanties que estableix el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica de protecció de dades, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.
6. La destrucció de documents requereix un expedient en què figuri la resolució raonada de l'autoritat municipal competent, amb un informe del secretari de la corporació, un informe de l'arxiver, si n'hi ha, i un acord del Ple Municipal.

### **CAPÍTOL VIII**

#### **ACCÉS ALS EXPEDIENTS I ALS DOCUMENTS ELECTRÒNICS**

#### **Article 57**

##### **Accés als expedients i als documents electrònics**

1. Els membres de la unitat administrativa responsable d'un document o d'un expedient estan autoritzats a accedir al seu contingut i són els únics habilitats per fer-hi operacions.
2. Quan els documents electrònics pertanyin a expedients no acabats, es permet que hi accedeixin totes les unitats que puguin intervenir en la tramitació.
3. L'accés de les persones interessades als documents electrònics corresponents a expedients no acabats pot ser automàtic quan en les metadades del document consti que s'hi pot permetre l'accés immediat. Quan les dades corresponents no hagin estat emplenades o indiquin que no és procedent accedir de manera immediata al document, s'ha de cursar la sol·licitud oportuna, la qual ha de resoldre l'òrgan o la unitat responsable del document.
4. Els documents electrònics relatius a procediments ja acabats poden ser objecte de lliure accés per part dels ciutadans si els documents no estan afectats per les limitacions previstes a l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Sempre que els recursos de l'Ajuntament ho permetin, s'han d'establir els mitjans perquè les dades dels documents electrònics informin de la presència o l'absència de restriccions per accedir-hi, de manera que en el segon cas els ciutadans puguin consultar el document de manera immediata.
5. Sense perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, els ciutadans i les altres administracions públiques poden demanar accedir a un document o expedient electrònic a la unitat administrativa que en sigui responsable. Quan la sol·licitud sigui acceptada, així com en els casos en què l'esmentat article 37 de la Llei 30/1992 reservi l'accés a les persones que compleixin determinades condicions, es pot permetre l'accés al document o expedient electrònic per mitjans telemàtics, però sempre s'ha de requerir la identificació prèvia de qui hi accedeixi.
6. Els òrgans i les unitats administratives amb funcions d'informació a la ciutadania i d'inspecció poden accedir als documents i expedients en la mesura que sigui necessari per exercir les seves competències. Així mateix, quan hi hagi una causa legítima, la unitat responsable pot







permetre que altres unitats administratives de l'Ajuntament consultin l'expedient o el document.

7. Per donar valor per defecte en una classe documents a les dades a què es refereixen els paràgrafs 3 i 4 d'aquest article, s'han d'utilitzar les qualificacions que conté el catàleg unificat de procediments, segons el que disposa l'article 8 d'aquesta Ordenança.

## **CAPÍTOL IX** **ARXIU ELECTRÒNIC**

### **Article 58**

#### **Creació i finalitat de l'arxiu electrònic**

1. Es crea l'arxiu electrònic de l'Ajuntament, dependent de l'Arxiu Municipal i amb el suport tècnic de l'òrgan competent en matèria de tecnologia.
2. La finalitat de l'arxiu electrònic de l'Ajuntament és rebre, emmagatzemar, preservar i facilitar la consulta de documents electrònics garantint-ne l'autenticitat, la integritat, la confidencialitat, la conservació, la disponibilitat, la traçabilitat i la custòdia, així com la no-obsolescència dels suports i les aplicacions que hagi utilitzat.
3. L'arxiu electrònic de l'Ajuntament es divideix en dues unitats:
  - a. L'arxiu de gestió, que conserva els documents d'arxiu a partir del moment en què són transferits des de la plataforma de tramitació i mentre mantenen el seu valor per a la gestió administrativa.
  - b. L'arxiu central, que conserva els documents d'arxiu un cop que n'ha decaigut el valor per a la gestió administrativa i s'encarrega de preservar-los i conservar-los a llarg termini.

### **Article 59**

#### **Signatures de custòdia**

1. Amb la finalitat de garantir l'autenticitat i la integritat de l'arxiu, es poden fer signatures de custòdia sobre els documents d'arxiu, individualment o conjuntament. Per estendre el període de validesa de les signatures de custòdia, se'n pot fer un ressegellat periòdic mitjançant l'actualització dels segells de temps.
2. L'arxiu electrònic ha de registrar en les dades la incorporació de signatures de custòdia i els processos de ressegellat, ha d'identificar les signatures electròniques avançades utilitzades i ha d'incloure la versió de la declaració de pràctiques de certificació del prestador de serveis de certificació que estigui vigent en el moment de signar.
3. L'arxiu municipal ha d'utilitzar segells electrònics de l'Ajuntament en les operacions descrites en el punt 1 d'aquest article i en altres accions de l'arxiu electrònic que necessitin generar signatures electròniques avançades en processos automatitzats.
4. Les operacions descrites en aquest article s'han de fer sense perjudici de les operacions de ressegellat que es puguin dur a terme a la plataforma destinada a la conservació de les signatures dels documents electrònics per preservar-ne la validesa.

## **CAPÍTOL X** **COMUNICACIONS I NOTIFICACIONS TELEMÀTIQUES**

### **Article 60**

#### **La comunicació electrònica**

Les persones interessades poden triar el canal telemàtic per a les seves comunicacions amb l'Administració municipal, i poden canviar a un altre canal a voluntat, excepte en els procediments en què, per norma expressa, es determina l'obligatorietat d'un canal determinat.

### **Article 61**

#### **Condicions per a la comunicació telemàtica**

1. L'Ajuntament ha d'habilitar un sistema de notificacions telemàtiques mitjançant l'enviament a una adreça electrònica segura, seguretat de la qual ha de respondre la persona interessada, d'un document electrònic que contengui l'actuació administrativa que hagi de ser comunicada.

Durant la tramitació d'un procediment, la persona interessada pot canviar el mitjà de notificació.



2. Perquè un sistema de notificació telemàtica amb una persona interessada concreta sigui efectiu i tengui efectes jurídics plens, aquesta prèviament ha d'indicar l'ús d'aquest mitjà, hi ha de donar consentiment exprés i ha d'identificar, en cada cas, l'adreça electrònica corresponent. La persona interessada ha d'expressar específicament per a cada procediment tant la preferència d'ús de mitjans electrònics com el consentiment, els quals pot emetre i demanar per mitjans electrònics.

3. Perquè el sistema de notificació telemàtica sigui vàlid, ha de complir els requisits següents:

- Acreditar la data i l'hora en què es posa a disposició de la persona interessada l'acte objecte de notificació.
- Acreditar el moment en què accedeix al contingut.
- Tenir un mecanisme d'autenticació per garantir l'exclusivitat d'ús i l'entitat de l'usuari.
- Els prestadors de serveis de comunicacions per mitjans electrònics que es determinin podran demanar la validesa dels seus serveis perquè aquests assumptes siguin considerats mitjans vàlids de notificació electrònica.

## Article 62

### Práctica de la notificació electrònica

1. Mitjançant el registre telemàtic corresponent, s'ha d'enviar a la persona interessada, a l'adreça electrònica que hagi facilitat, un avís de caràcter informatiu pel qual se li comuniqui que se li ha enviat una notificació i l'adreça de la pàgina web a la qual ha d'accedir per obtenir-la.

Si no és possible enviar aquest avís de notificació a l'adreça electrònica que hagi facilitat la persona interessada, s'ha d'intentar enviar-lo per altres vies ordinàries de notificació. En aquest avís de notificació hi han de figurar les dades bàsiques que permetin identificar la notificació que es posa a la disposició de l'usuari (òrgan competent i emissor de l'assumpte i número d'expedient administratiu). A més, s'hi ha d'especificar que, si transcorren deu dies naturals a partir de la data de la recepció de l'avís sense accedir a la notificació, es considerarà rebutjada la notificació als efectes prevists en la normativa vigent, excepte que, d'ofici o a instància de la persona destinatària, es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accedir-hi.

2. La persona interessada pot accedir a la pàgina concreta de notificació telemàtica per mitjà de la pàgina web amb la seva identificació personal amb el certificat digital, i pot signar el justificant de recepció corresponent amb la signatura electrònica reconeguda. La signatura electrònica del justificant de recepció implica que accepta la notificació.

3. L'accés al contingut de la notificació s'entén produït en el moment en què aquesta notificació s'accepta i el sistema genera un justificant amb la data i l'hora de la recepció a fi de deixar-ne constància. Aquest justificant de recepció acredita la notificació a tots els efectes legals. Immediament, la persona interessada té accés al text complet de la notificació, que ha de tenir format imprimible.

4. S'ha de deixar constància en l'expedient administratiu de l'acceptació o el rebuig del procediment telemàtic i s'han de produir els efectes que preveu l'article 59 de la Llei 30/92. La data i l'hora de la recepció de la notificació que consti en el corresponent justificant electrònic de recepció de la notificació és vàlid per computar terminis i té els efectes que en cada cas es prevegin en la norma reguladora del procediment administratiu corresponent.

## CAPÍTOL XI TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE PROCEDIMENTS

### Article 63

#### Formació d'expedients electrònics

1. Els documents corresponents a un determinat procediment s'han d'agrupar en un expedient electrònic, al qual s'han d'unir seqüencialment segons els generi o rebí l'Ajuntament.

2. Els expedients electrònics han de disposar d'un conjunt de metadades, entre les quals hi ha d'haver un codi identificatiu únic que serà constant al llarg de tota la vida de l'expedient.

3. Tots els expedients electrònics han de disposar d'un índex electrònic, al qual s'han d'incorporar tots els documents que s'hi uneixin per estricta ordre d'arribada, l'autenticitat i la integritat dels quals s'han de garantir mitjançant una signatura electrònica avançada feta amb un segell electrònic de l'Ajuntament

4. Un cop incorporat un document electrònic autèntic a un expedient electrònic, no pot ser modificat o eliminat sota cap concepte.



#### **Article 64**

##### **Requisits dels procediments administratius electrònics**

1. En els procediments tramitats en suport electrònic, s'ha de garantir la identificació i l'exercici de la competència per part de l'òrgan reconegut com a competent en cada cas.
2. Els actes administratius i les resolucions que dicti l'Ajuntament i les comunicacions amb la ciutadania fetes per mitjans electrònics han de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació que preveu l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com els que preveu la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
3. La plataforma de tramitació ha de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora de les actuacions i la identificació dels responsables d'aquestes, així com el respecte a l'ordre de tramitació dels expedients.
4. La plataforma de tramitació ha d'avisar els seus usuaris del transcurs dels terminis corresponents al procediment, i no pot dur a terme cap acció de forma automatitzada deguda al venciment d'aquests terminis.
5. La plataforma de tramitació ha de distingir els perfils d'usuari que siguin necessaris per ordenar de manera adequada les funcions dels intervinents en la tramitació, i ha de delimitar en funció d'aquests les operacions que s'han de fer respecte als expedients.
6. Els òrgans administratius han de garantir que els drets d'audiència a les persones interessades i d'informació pública es puguin exercir, quan sigui procedent, per mitjans electrònics.

#### **Article 65**

##### **Informació a les persones interessades**

1. Les persones interessades, després d'haver-se identificat, poden obtenir informació electrònica sobre l'estat de la tramitació dels procediments administratius en què siguin part. La informació sobre l'estat de la tramitació del procediment ha d'incloure, en qualsevol cas, la llista dels actes de tràmit fets, amb indicació del contingut i de la data en què es varen dictar. D'acord amb el que disposa aquesta Ordenança, quan les dades dels documents electrònics de l'expedient així ho indiquin, s'ha de permetre, a més, accedir al contingut dels documents.
2. L'Ajuntament pot remetre a la persona interessada avisos sobre l'estat de la tramitació pels mitjans de comunicació prevists en aquesta Ordenança.

#### **Article 66**

##### **Iniciació de procediments electrònics a instància de part**

1. Els procediments administratius poden ser iniciats a instància de part mitjançant la presentació en el registre electrònic d'un document d'iniciació, que pot ser una sol·licitud, una comunicació o una declaració responsable. A aquest efecte, l'Ajuntament ha de posar a disposició de les persones interessades els formularis corresponents als diferents procediments definits en el catàleg unificat de procediments, segons el que disposa aquesta Ordenança, i, per als altres casos, un formulari de caràcter genèric denominat "instància general".
2. La instància general s'ha de signar sempre amb una firma electrònica avançada basada en un certificat reconegut. En els altres formularis, es poden utilitzar altres mitjans d'identificació i d'acreditació de la voluntat, segons el que estableix el catàleg unificat de procediments i sempre que es compleixi amb el que preveu l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

#### **Article 67**

##### **Instrucció de procediments electrònics modelitzats**

1. S'entén per procediments electrònics modelitzats aquells la definició dels quals s'ha introduït a la plataforma de tramitació de manera que aquesta conté el flux bàsic del procediment, amb tots els tràmits i els terminis corresponents, així com les plantilles dels informes i les resolucions relatives al procediment.

2. El document d'iniciació d'un procediment modalitzat requereix aportar tots els documents necessaris, encara que es pot tramitar si en falta cap, sempre que no sigui un requisit imprescindible per admetre'l. En aquest cas, la plataforma ha d'avisar les persones que tramiten el procediment que falten documents, a fi de requerir al ciutadà l'esmena corresponent. Així mateix, es pot incloure en el justificant de recepció que s'expedeixi un avís amb la llista dels documents que falten, encara que aquest no té efectes de notificació.

3. Una vegada admès el document d'iniciació, quan el procediment ho permeti segons el que disposa el catàleg unificat de procediments, el



procediment s'ha d'iniciar automàticament, la plataforma de tramitació ha d'assignar un número a l'expedient, ha de completar les dades que corresponguin i ha de remetre l'escrit d'iniciació i els documents que l'acompanyen a l'òrgan o la unitat administrativa competent per instruir-lo. El número d'expedient es pot incloure en el justificant de recepció expedit a la persona interessada; si no, se li ha d'indicar en el primer acte de comunicació a què doni lloc el procediment.

4. L'expedient s'ha d'assignar a un dels membres de la unitat administrativa competent, que s'ha d'encarregar de tramitar-lo. Un cop que es consideri acabat, el responsable de la unitat o un altre membre d'aquesta competent per fer-ho ha de signar, amb una signatura electrònica avançada, l'acte o la resolució corresponent al tràmit, que s'ha de conservar en l'expedient. La tramitació continuarà automàticament el flux prèviament definit i començarà el pas següent a la unitat administrativa corresponent.

5. En el cas que l'òrgan o la unitat administrativa competent consideri necessari afegir alguna tasca al procediment modelitzat, pot fer-ho mitjançant la plataforma de tramitació, de la qual cosa ha de quedar constància.

#### **Article 68**

##### **Instrucció de procediments electrònics no modelitzats**

1. Els procediments no modelitzats són aquells en què no hi ha una definició prèvia de tràmits, documents i altres aspectes essencials. En aquests procediments, el document de presentació permet que la persona interessada hi annexi tots els documents que consideri oportuns, que haurà d'etiquetar amb una descripció expressiva de la seva naturalesa i contingut.

2. Una vegada rebut el document de presentació, el personal del registre l'ha d'examinar i l'ha d'assignar a la unitat administrativa que al seu parer en sigui competent.

3. En haver qualificat la naturalesa del procediment, l'òrgan o la unitat administrativa competent ha d'iniciar-lo, ha d'assignar-li un número d'expedient i n'ha de completar les dades. Quan el document de presentació no doni lloc a l'inici d'un procediment i no sigui procedent fer cap tasca, s'ha d'arxivar directament. Si és procedent fer una o més tasques, s'han d'executar i se n'ha d'arxivar el resultat. En acabar les tasques derivades del document, s'ha d'indicar expressament a la plataforma de tramitació.

4. Per tramitar l'expedient, s'ha d'actuar com s'assenyala en el punt 4 de l'article anterior. En haver acabat un tràmit, s'ha de definir manualment el següent.

#### **Article 69**

##### **Elaboració de notificacions**

1. Quan s'ha de notificar un acte del procediment, s'ha d'elaborar la notificació d'acord amb les plantilles que hi ha a la plataforma de tramitació. Aquesta plataforma ha d'incloure automàticament com a destinataris de la notificació les persones interessades en el procediment en qüestió; si es considera oportú, s'hi poden afegir més destinataris.

2. En haver elaborat la notificació, aquesta s'ha d'enviar al registre per la plataforma de tramitació i s'ha de posar a disposició dels destinataris per mitjans electrònics o bé s'ha de trametre al servei de notificacions corresponent, segons el que correspongui d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança.

3. Quan la notificació es practiqui per correu postal o de manera presencial, s'ha d'incorporar a l'expedient electrònic la còpia electrònica autèntica del document justificant en suport paper, i quan es practiqui per mitjans electrònics, s'hi ha d'unir el justificant de recepció electrònic firmat pel destinatari.

4. Sense perjudici del que estableix el punt 4 de l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i el punt 3 de l'article 28 de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, quan la notificació és rebutjada, es pot recórrer a publicar-la en el tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament.

5. Quan la notificació d'un determinat acte municipal no és legalment exigible, l'Ajuntament pot comunicar-se amb les persones interessades utilitzant els mitjans prevists en aquesta Ordenança.

#### **Article 70**

##### **Acabament de procediments electrònics**

1. El procediment electrònic acaba mitjançant una resolució que hi posa fi, per desistiment o renúncia de la persona interessada o per caducitat de l'expedient. En qualsevol cas, l'acabament s'ha de fer constar expressament a la plataforma de tramitació i a les dades de l'expedient, als efectes prevists en aquesta Ordenança i, en particular, perquè els ciutadans puguin accedir a l'expedient i perquè es computi el termini per traslladar-lo a l'arxiu.





2. Quan sigui preceptiu el trasllat de documents de l'expedient i, en particular, dels que hagin de figurar en els llibres de resolucions i en els llibres d'actes, aquest s'ha de practicar amb la remissió de notificacions per mitjans electrònics als òrgans, unitats o administracions públiques destinatàries.

## DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Els procediments iniciats abans d'entrar en vigor aquesta Ordenança s'han de continuar tramitant segons la normativa vigent en aquell moment. No obstant això, les persones interessades poden acollir-se a les noves tecnologies per dur a terme els tràmits que quedin pendents.

## DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta Ordenança entra en vigor al cap de 6 mesos d'haver-se publicat íntegrament, tant en català com en castellà, en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* (BOIB), cosa que no pot dur-se a terme fins que s'hagin complert els terminis que preveu l'article 103, en relació amb el 113, ambdós de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears. S'ha de fer constar en l'edicta de publicació aquesta circumstància i que no ha produït cap requeriment.

No obstant això, la prestació efectiva dels serveis segons els procediments i els tràmits indicats en aquesta Ordenança utilitzant els mitjans electrònics que s'hi preveuen dependrà del desenvolupament dels mitjans de què disposi l'Ajuntament, la qual cosa s'ha d'anunciar en el BOIB, la seu electrònica, el tauler d'edictes i, si així es troba convenient, en la premsa local.

Valldemossa, 20 de maig de 2016

**El batle**

Nadal Torres Bujosa

