

# **ORDENANÇA MUNICIPAL PER A L'ACCÉS DELS CIUTADANS ALS SERVEIS PÚBLICS MITJANÇANT L'ÚS DE MITJANTS ELECTRÒNICS.**

## **Índex de contingut**

### **Exposició de motius**

#### **Capítol 1. Objecte, principi i drets**

Article 1. Objecte

Article 2. Àmbit subjectiu

Article 3. Àmbit objectiu

Article 4. Definicions

Article 5. Principis generals

Article 6. Drets de la ciutadania

Article 7. Deures de la ciutadania

Article 8. Obligatorietat en l'ús de mitjans electrònics

Article 9. Consentiment per al tractament de dades de caràcter personal

Article 10. Qualificació dels documents que contenguin dades de caràcter personal

Article 11. Classes d'actuacions

Article 12. Segell de l'òrgan

#### **Capítol 2. Seu electrònica**

Article 13. Seu electrònica municipal

Article 14. Accés universal i multicanalitat

Article 15. Gestió de la seu electrònica

Article 16. Qualitat i usabilitat

Article 17. Seguretat

Article 18. Àmbit de la seu electrònica

Article 19. Continguts relatius als drets polítics

Article 20. Continguts relatius als serveis municipals

Article 21. Tauler municipal electrònic

Article 22. Carpeta ciutadana

Article 23. Operatòria per a la validació de còpies verificables

Article 24. Accés als continguts de la seu electrònica

#### **Capítol 3. Interoperabilitat, identificació, autenticació i representació**

Article 25. Condicions per a la interoperativitat

Article 26. Intercanvi segur de dades

Article 27. Identificació i autenticació

Article 28. Segells electrònics

Article 29. Utilització de certificats reconeguts

Article 30. Altres mitjans d'identificació i autenticació

Article 31. Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part d'un empleat municipal

Article 32. Representació

Article 33. Registre de representants

Article 34. Esmena de defectes

Article 35. Dades

Article 36. Documents electrònics autèntics aportats per la ciutadania

Article 37. Formats

## **Capítol 4. Signat electrònica del personal al servei de l'Administració municipal**

Article 38. Signat personal municipal

## **Capítol 5. Registre electrònic**

Article 39. Creació i naturalesa del Registre electrònic

Article 40. Gestió del Registre electrònic Article 41. Informació als usuaris

Article 42. Requisits per a l'admissió dels documents

Article 43. Càlcul de terminis

Article 44. Registre d'entrada de documents

Article 45. Registre de sortida de documents

Article 46. Denegació del registre

## **Capítol 6. Realització de còpies**

Article 47. Còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper

Article 48. Realització de còpies electròniques autèntiques de documents electrònics autèntics

Article 49. Obtenció de còpies verificables de documents electrònics autèntics

Article 50. Finalitat de les còpies i competència per fer-les

## **Capítol 7. Conservació i destrucció de documents**

Article 51. Destrucció de documents originals en suport paper

Article 52. Conservació i destrucció dels documents electrònics

## **Capítol 8. Accés als expedients i documents electrònics**

Article 53. Accés als expedients i documents electrònics

## **Capítol 9. Arxiu electrònic**

Article 54. Creació i finalitat de l'Arxiu electrònic

Article 55. Signatures de custòdia

## **Capítol 10. Comunicacions i notificacions telemàtiques**

Article 56. La comunicació electrònica

Article 57. Condicions per a la comunicació telemàtica

Article 58. Pràctica de la notificació electrònica

## **Capítol 11. Tramitació electrònica de procediments**

Article 59. Principis generals del procediment administratiu electrònic

Article 60. Formació d'expedients electrònics

Article 61. Requisits dels procediments administratius electrònics

Article 62. Informació a les persones interessades

Article 63. Iniciació de procediments electrònics a instàncies de part

Article 64. Instrucció de procediments electrònics

Article 65. Pràctica de notificacions

Article 66. Terminació de procediments electrònics

**Disposició transitòria primera.** Procediment d'expedients iniciats a l'entrada en vigor d'aquesta Ordenança

**Disposició transitòria segona.** Pla d'implantació

**Disposició transitòria tercera.** Difusió

**Disposició transitòria quarta.** Règim de proves

**Disposició transitòria cinquena.** Servei de suport al ciutadà

**Disposició transitòria sisena.** Aplicació gradual de la carpeta ciutadana

**Disposició final.** Entrada en vigor

## **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

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

La dita llei, atès el caràcter bàsic en una gran part del seu articulat, no esgota la necessitat de regulació de 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 obliga a un procés d'autoregulació i 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 convergència voluntària de les pràctiques per aconseguir un entorn normatiu el més harmònic i coherent possible.

Per això, a partir de la proposta realitzada per l'IBIT de model d'ordenança municipal per a l'accés dels ciutadans als serveis públics per mitjà de l'ús de mitjans electrònics, s'ha elaborat un text adaptat a la realitat de l'Ajuntament. S'ha de tenir en compte que l'ús dels mitjans electrònics per l'Administració implicarà, necessàriament, no-discriminació respecte a l'ordenament lingüístic, a la gratuïtat, a la voluntarietat i al compliment de la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

Igualment, s'adoptaran totes les mesures necessàries per garantir l'autenticitat, la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i la conservació de la informació i dels documents electrònics.

Pel que fa a la signat electrònica i als registres telemàtics i a les notificacions telemàtiques s'ha tingut en compte el Decret 107/2006, de 15 de desembre, de regulació d'ús de la signat electrònica en l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, així com 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 referència.

L'impuls de les administracions electròniques troba, a més, un especial fonament en l'article 70 bis, 3r 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 la bases del règim local, i en l'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment comú, que, al mateix temps, estableix el règim jurídic dels mitjans electrònics en l'àmbit de les administracions públiques.

Molt important és mantenir amb les majors garanties de confidencialitat les dades que disposin les administracions públiques, la qual cosa exigeix l'estricta compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de

dades de caràcter personal, i el seu desplegament normatiu, a través del Reglament aprovat per Reial decret 1720/2007, de 2 de desembre, i tenint en compte l'exemple que ens dóna la Resolució de 18 de març del 2010 de l'Agència Espanyola de la Protecció de Dades, per la qual es crea la seua electrònica de la dita Agència.

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

El desenvolupament de les aplicacions municipals tindrà en compte tant l'oferta de programes i aplicacions telemàtiques que ofereix l'Administració de l'Estat com les que posa en marxa el Govern balear a través de l'IBIT, així com les que pugui oferir el Consell Insular de Menorca i les aplicacions que puguin posar en marxa les empreses especialitzades en la prestació de serveis de desenvolupament i consultoria de l'Administració local.

## **Capítol I. OBJECTE, PRINCIPIS I DRETS**

### **Article 1. Objecte**

La present Ordenança, en el marc del que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics municipals, regula l'ús per l'Administració de l'Ajuntament de Ferreries dels mitjans electrònics en les seves relacions amb els ciutadans i les altres administracions públiques, així com el desenvolupament de la seva activitat administrativa a través dels tràmits i procediments pertinents, així com el registre electrònic de l'Ajuntament, i garanteix la igualtat en l'accés a dits mitjans, la protecció de dades de caràcter personal, l'autenticitat, la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i la conservació de les dades i documents en forma digital.

L'ús de dits mitjans electrònics, llevat que norma legal o reglamentària estableixi el contrari, tindrà caràcter voluntari per als ciutadans.

### **Article 2. Àmbit subjectiu**

**1.** Aquesta Ordenança s'aplicarà a les relacions desenvolupades a través de 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 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 dels serveis mencionats o en l'exercici de potestats administratives delegades, hauran d'adoptar les mesures necessàries per prestar els seus serveis a través de mitjans electrònics, atenint-se a la present Ordenança en allò que aquesta sigui aplicable.

### **Article 3 Àmbit objectiu**

**1.** La present Ordenança s'aplicarà a les actuacions efectuades per aquest Ajuntament a través de mitjans electrònics i, en particular, a:

- a) Les relacions de caràcter juridicoadministratiu i la tramitació dels procediments administratius.
- b) L'accés de la ciutadania a la informació que es troba 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 s'aplicarà a les comunicacions amb la ciutadania no sotmeses a Dret administratiu i, especialment, a la comunicació d'avisos i incidències, la recepció de reclamacions i queixes, la formulació de suggeriments, la realització de preguntes als òrgans municipals, les peticions i altres formes de participació, sempre que aquestes últimes no siguin objecte d'una regulació específica.

#### **Article 4 Definicions**

Autenticació: acreditació per mitjans electrònics de la identitat d'una persona o entitat, del contingut de la voluntat expressada en les seves operacions, transaccions i documents, així com de la integritat i autoria d'aquests.

Canals: estructures o mitjans de difusió dels continguts i servei, incloent el canal presencial, el telefònic i l'electrònic, així com altres que existeixin en l'actualitat o puguin existir en el futur.

Certificat electrònic: segons l'article 6 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signat electrònic és un document signat electrònicament per un prestador de serveis de certificació que vincula unes dades de verificació de signat a un signant i en confirma la identitat.

Certificat electrònic reconegut: segons l'article 11 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signat electrònic són certificats reconeguts els certificats electrònics expedits per un prestador de serveis de certificació que compleixi els requisits establerts en aquesta Llei quant a la comprovació de la identitat i la resta de circumstàncies dels sol·licitants, i a la fiabilitat i les garanties dels serveis de certificació que presten.

Ciudadà: qualsevol persona física, jurídica i ens sense personalitat jurídica pròpia que es relacionin o siguin susceptibles de relacionar-se amb les administracions públiques.

Còpia electrònica autèntica: és aquell document electrònic autèntic que reproduïx el contingut d'un document original, electrònic o en suport paper, i el caràcter de còpia del qual s'indica en les dades.

Còpia verificable d'un document electrònic autèntic: és aquell document, electrònic o en suport paper, que serva plena identitat visual amb el primer i porta incorporat un codi de verificació que permet comprovar-ne l'autenticitat accedint al document electrònic autèntic que es troba en poder d'un arxiu.

Adreça electrònica: identificador d'un equip o sistema electrònic des del qual es proveeix d'informació o serveis en una xarxa de comunicacions.

Document electrònic: qualsevol representació de text, imatge, so o vídeo, o les combinacions de tots o algun d'aquests elements, que hagi estat codificada per mitjà de l'ús d'un programa de tractament de la informació i resulti llegible gràcies al mateix programa usat per generar-lo o un altre d'equivalent, i que és susceptible de tractament individualitzat.

Document electrònic autèntic: és aquell que porta incorporada una signat electrònic avançada basada en un certificat reconegut, i un segell de temps o mecanisme equivalent que dona fe del moment d'incorporació de la signat.

Document electrònic d'arxiu: és aquell que ha finalitzat el seu tràmit i que ha de ser conservat mentre mantengui la seva vigència administrativa i, si és el cas, en virtut del seu valor com a font històrica.

Document electrònic original: tot document electrònic de nova creació, i per duplicats les còpies totalment idèntiques a aquest, les quals seran equivalents a tots els efectes.

Document electrònic preservable: és aquell document electrònic autèntic destinat a ser conservat a l'arxiu municipal, i que servirà com a referència per validar les còpies ulteriors del document.

Estàndard obert: públic i disponible de forma gratuïta.

Signat electrònic: segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signat electrònic, és el conjunt de dades en forma electrònic, consignades juntament amb altres d'associades amb elles, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació del signant.

Signat electrònic avançada: segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signat electrònic, signat electrònic que permet identificar el signant i detectar qualsevol canvi ulterior de les dades signades, que està vinculada al signant de manera única i a les dades que es refereix i que ha estat creada per mitjans que el signant pot mantenir sota el seu exclusiu control.

Signat electrònic reconeguda: segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signat electrònic, "signat electrònic basada en un certificat reconegut i generada per mitjà d'un dispositiu segur de creació de signat".

Interoperabilitat: capacitat dels sistemes d'informació i dels procediments a què aquests donen suport de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells.

Mitjà electrònic: mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions incloenthi qualsevol de les xarxes de comunicació obertes o restringides com Internet, telefonia mòbil o altres.

Prestador d'activitat o servei: persona física o jurídica que presta una activitat de servei.

Seu electrònic: adreça electrònic disponible per als ciutadans a través de xarxes de telecomunicacions la titularitat de la qual, gestió i administració correspon a una Administració pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seves competències. La seu electrònic d'aquest Ajuntament és [www.seuelectronica.ajferrerries.org](http://www.seuelectronica.ajferrerries.org).

Sistema de signatura electrònic: conjunt d'elements que intervenen en la creació de la signat electrònic. En el cas de la signat electrònic basada en certificat electrònic es compon, almenys, de certificat electrònic, suport, lector, aplicació de la signat i sistema de verificació i interpretació utilitzat pel receptor del document signat.

Segellat de temps: acreditació a càrrec d'un tercer de la data i hora de realització de qualsevol operació o transacció per mitjans electrònics.

Finestreta única: canal a través del qual els ciutadans poden dirigir-se per accedir a tràmits, informacions i serveis públics determinats per acord entre diverses administracions.

## **Article 5 Principis generals**

L'ús de mitjans electrònics per l'Ajuntament es regirà pels següents principis, d'acord amb el seu desenvolupament en el si de la present Ordenança i en

l'ordenament jurídic:

- a) Principi de servei al ciutadà
- b) Principi de simplificació administrativa
- c) Principi d'impuls dels mitjans electrònics
- d) Principi d'interoperabilitat
- e) Principi d'eficàcia, eficiència i economia
- f) Principi de cooperació interadministrativa
- g) Principi de legalitat
- h) Principi d'igualtat en l'accés electrònic als serveis d'aquest Ajuntament
- i) Responsabilitat i veracitat de dades

Les garanties i mesures de seguretat exigides en cada supòsit s'adequaran a la naturalesa i circumstàncies d'aquest. Així mateix, únicament es requerirà a la ciutadania l'aportació de la informació que sigui estrictament necessària d'acord amb la finalitat per a la qual se sol·liciti, i no es podrà sol·licitar l'aportació de documents o dades que ja constin a l'Ajuntament o a les entitats a què es refereix l'article 2 d'aquesta Ordenança.

### **Article 6 Drets de la ciutadania**

**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 tindrà 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 l'accés 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 aquest efecte.
- b) Dret a participar en la millora de la gestió municipal a través de mitjans electrònics, així com a rebre justificant de recepció dels escrits que presenti amb especificació de la unitat que els tramita, termini de resolució i sentit del silenci administratiu, i a obtenir resposta a les peticions i consultes formulades.
- c) Dret a la protecció de les dades personals i, en especial, que la informació amb dades de personal no pugui ser destinada a una finalitat diferent d'aquella per a la qual es va consentir el tractament,

**2.** En relació amb els mitjans utilitzats en la seva relació amb l'Ajuntament, la ciutadania gaudirà dels següents drets:

- a) Dret a triar el mitjà a utilitzar en les relacions amb l'Ajuntament, entre els quals es trobaran els electrònics, i dret a exigir a l'Ajuntament la comunicació a través d'aquests mateixos mitjans,
- b) Dret que l'elecció de qualsevol dels mitjans disponibles per relacionar-se amb l'Ajuntament no comporti discriminació o cap perjudici,

**3.** Respecte als procediments tramitats per mitjans electrònics, la ciutadania gaudirà dels següents drets:

- a) Dret a conèixer en tot moment, de forma comprensible i a través de 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 estiguin en poder de l'Ajuntament, sempre que s'hagi atorgat el corresponent consentiment per a la utilització de

les dades personals i que es faciliti la informació que fóra necessària per localitzar el document. També existirà aquest dret respecte a la informació i documentació que es trobin en poder d'altres administracions públiques, sempre que l'Administració municipal hagi signat amb aquestes un conveni d'intercanvi d'informació.

c) Dret a obtenir en tot moment còpies dels documents electrònics, en format electrònic o en suport paper, quan mitjanci un interès legítim i durant el període previst en aquesta Ordenança i en la legislació administrativa d'aplicació general.

d) Dret a disposar de mitjans de suport i ajuda per a la utilització dels serveis regulats en aquesta Ordenança, a les dependències de l'Ajuntament.

e) Dret a la conservació en format electrònic dels documents electrònics que formen part de l'expedient, per part de l'Administració municipal.

f) Dret a utilitzar, les persones físiques, en tot moment, els sistemes de signatura electrònica del DNI, així com el sistema de signatura electrònica avançada per a qualsevol tràmit amb l'Ajuntament.

g) Dret a la qualitat dels serveis públics prestat per mitjans electrònics.

### **Article 7 Deures de la ciutadania**

En el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa i en les seves relacions amb l'Ajuntament de Ferreries i per garantir el bon funcionament i gestió de la informació, les comunicacions, els processos i les aplicacions de l'Administració electrònica, l'actuació dels ciutadans ha d'estar presidida pels deures següents:

a) Deure d'utilitzar els serveis i procediments de l'Administració electrònica de bona fe i evitant-ne l'abús,

b) Deure de facilitar a l'Ajuntament informació veraç, completa i precisa, adequada als fins per als quals se sol·licita.

c) Deure d'identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Ajuntament quan aquests ho requereixin.

d) Deure de custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Ajuntament.

e) Deure de respectar el dret a la privadesa, confidencialitat i seguretat i la resta dels drets en matèria de protecció de dades.

### **Article 8 Obligatorietat en l'ús dels mitjans electrònics**

**1.** La utilització de mitjans electrònics serà 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 o treballadors autònoms que prestin serveis a l'Ajuntament.

b) Les empreses que, per raó de la seva activitat, realitzen comunicacions freqüents amb l'Ajuntament.

c) Els sol·licitants i beneficiaris de subvencions atorgades per l'Ajuntament, llevat que justifiquin que no poden disposar d'aquests mitjans.

d) Els sol·licitants i concessionaris de serveis i domini públics

e) El personal al servei de l'Ajuntament en l'exercici de les seves funcions públiques

f) Les associacions o col·legis professionals i els seus membres, en particular aquells que, en l'exercici de la seva activitat, realitzin actes de comunicació amb l'Ajuntament en representació d'altres ciutadans o ciutadanes.

g) Les persones jurídiques en general

**2.** L'Ajuntament informarà amb caràcter previ als afectats a través dels seus col·legis o associacions professionals i atorgarà un termini d'adaptació, abans d'implantar plenament l'obligatorietat de l'ús de mitjans electrònics.

## **Article 9 Consentiment per al tractament de dades de caràcter personal.**

**1.** Sempre que l'Ajuntament sol·liciti a la ciutadania dades de caràcter personal inclourà en els formularis la informació prevista per l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i en particular informarà de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, oposició, rectificació i cancel·lació i de l'òrgan o unitat administrativa davant del qual poden exercitar-se.

**2.** Els formularis en què se sol·liciten dades de caràcter personal amb la finalitat de tramitar i resoldre un procediment administratiu concret o de proveir un determinat servei, inclouran el consentiment exprés de l'interessat o interessats per tractar les dades aportades amb aquesta finalitat. Quan per a aquesta mateixa finalitat sigui necessari utilitzar altres dades que es trobin en poder de l'Ajuntament vinculades a una altra finalitat, o d'altres administracions públiques o entitats, s'inclourà en el formulari el consentiment exprés de l'interessat per utilitzar o obtenir les dades de caràcter personal que siguin necessàries. La signatura per l'interessat del document es considerarà garantia suficient del consentiment atorgat.

**3.** L'Ajuntament també podrà requerir en els seus formularis el consentiment dels interessats per utilitzar les dades de caràcter personal que s'hi sol·licitin per a la tramitació i la resolució d'ulteriors procediments i per a la futura provisió de serveis, sempre que aquests estiguin relacionats amb aquells que van donar lloc a la cessió originària de les dades. De la mateixa manera es podrà requerir el consentiment per cedir les dites dades a altres administracions públiques, quan aquestes els necessitin per tramitar procediments en l'àmbit de les seves competències. En aquests casos, el formulari haurà de contenir una casella en què es consenti expressament cada un dels usos mencionats. El consentiment atorgat caducarà en el termini de deu anys.

**4.** L'Ajuntament disposarà d'un formulari perquè es pugui modificar o revocar el consentiment per utilitzar les dades de caràcter personal que es trobin en poder de l'Ajuntament per a la tramitació i la resolució de procediments en què es gaudeixi de la condició d'interessat i la prestació de serveis a aquest, així com per a la cessió de les mencionades dades a altres administracions públiques, quan aquestes les necessitin per tramitar procediments en l'àmbit de les seves competències.

El consentiment atorgat mai no podrà ser de caràcter genèric i s'haurà de referir, com a mínim, a conjunts concrets de dades com ara les del padró municipal o les relacionades amb les obligacions tributàries.

Sens perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, l'Ajuntament podrà comunicar a altres Administracions públiques dades de caràcter personal que

constin en el seu poder, sempre que aquestes les necessitin per a la tramitació de procediments de la seva competència i s'acrediti de forma suficient que el titular de les dades ha donat el seu consentiment per a la cessió.

**5.** Únicament quan mitjanci una causa justificada podrà l'Ajuntament demanar el consentiment de la ciutadania per a la comunicació de dades a entitats privades i haurà d'existir en el model o formulari una casella en què aquest es doni expressament.

### **Article 10 Qualificació dels documents que contenguin dades de caràcter personal.**

**1.** Es procurarà que el catàleg de procediments determini el nivell de mesures de seguretat que correspon a les dades de caràcter personal que es troben en poder de cada document o si no n'hi ha atribuir-ho de forma expressa-

**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 hagin atribuït de forma expressa, el valor assignat per defecte haurà de ser tal que impedeixi els accessos indeguts a informació de caràcter personal. No obstant això, l'Ajuntament haurà 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 de la ciutadania prevists en aquesta Ordenança,

### **Article 11 Classes d'actuacions.**

**1.** L'Ajuntament podrà utilitzar mitjans electrònics per efectuar actuacions de les classes següents:

a) Actuacions personals: són aquelles el contingut de les quals és elaborat per un o més treballadors municipals, els quals se'n fan responsables.

b) Actuacions de mer tràmit o de comunicació de dades automatitzades: són aquelles consistents únicament a traslladar a la ciutadania una informació que es troba en poder dels sistemes d'informació municipals, o aquelles el contingut de les quals està unívocament definit en aquesta Ordenança, com ara l'elaboració del justificant de recepció d'un document presentat en el Registre electrònic.

c) Actuacions automatitzades que impliquen una classificació o valoració: són aquelles el contingut de les quals s'elabora de forma automatitzada utilitzant eines informàtiques que, sobre la base de coneixement prèviament aportat, realitzen una tasca de classificació o valoració i assignen una conseqüència jurídica en funció de les dades de partida que els hagin estat aportades.

**2.** Els actes administratius de l'Ajuntament podran ser dictats de forma automatitzada, sempre que la seva naturalesa ho permeti i es compleixi la normativa administrativa d'aplicació general.

### **Article 12 Segell de l'òrgan**

**1.** L'Ajuntament crearà el segell d'òrgan mitjançant una resolució que es publicarà a la seu electrònica i farà constar l'organisme titular responsable del segell l'ús i els procediments en què serà aplicat.

**2.** L'Administració de l'Ajuntament podrà emprar, en aquelles actuacions automatitzades que siguin procedents, un sistema de codi segur per verificar documents, que vincularà l'òrgan i permetrà en tots els casos comprovar la

identitat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica.

**3.** Cada informe o certificat haurà de portar la signatura electrònica del treballador de l'Ajuntament que l'hagi creat.

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

a) En la comunicació o declaració d'un fet, acte o acord preexistent

b) En la constatació dels requeriments prevists en la normativa aplicable i en la posterior declaració, si és el cas, de la conseqüència jurídica predeterminada en aquella.

c) En altres supòsits que per resolució d'alcaldia es consideri oportú aplicar-lo.

**5.** Als efectes prevists en els paràgrafs anteriors es podran utilitzar segells de temps emesos per qualsevol prestador de serveis de segellat de temps de fiabilitat.

Suficient

## **Capítol II SEU ELECTRÒNICA**

### **Article 13 Seu electrònica municipal**

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

**2.** La titularitat de la seu electrònica correspon a l'Ajuntament, que serà responsable de la integritat, veracitat i actualitat dels seus continguts.

**3.** La incorporació de continguts a la seu electrònica de l'Ajuntament s'efectuarà d'acord amb el que estableix aquesta Ordenança i es donarà en tot cas prioritat a la publicació de la informació preceptiva per mandat de la llei o d'una resolució judicial.

### **Article 14 Accés universal i multicanalitat**

**1.** L'Ajuntament garantirà a tota la ciutadania la possibilitat d'accés a la seva seu electrònica i disposarà a aquest efecte els terminals oportuns instal·lats a l'Ajuntament, a la Biblioteca, al Punt d'Informació Jove i a qualssevol altres ubicacions que es determinin.

**2.** La seu electrònica de l'Ajuntament serà accessible a través d'aquells terminals l'ús dels quals estigui generalment estès entre la ciutadania d'acord amb l'estat de la tècnica en cada moment, amb inclusió en particular dels ordinadors i els telèfons mòbils.

**3.** L'Ajuntament vetlarà per l'accessibilitat de tots els continguts de la seva seu electrònica amb plenitud de funcionalitats a través dels navegadors d'Internet generalment utilitzats per la ciutadania.

### **Article 15 Gestió de la seu electrònica**

**1.** La unitat responsable de la seu electrònica coordinarà les distintes unitats administratives de l'Ajuntament perquè hi incorporin informació relativa al seu àmbit competencial, establint les directrius necessàries a aquest efecte.

Cada unitat administrativa serà responsable de la integritat, veracitat i actualitat de la informació incorporada, sens perjudici de la potestat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica a càrrec de la unitat responsable d'aquesta.

## **Article 16 Qualitat i usabilitat**

**1.** L'Ajuntament vetlarà per la qualitat de tota la informació posada a disposició a la seva seu electrònica, identificant degudament i mencionant l'origen de la que hagi obtingut de fonts externes.

**2.** L'Ajuntament vetlarà pel disseny de la seva seu electrònica i i perquè la pàgina web sigui 'accessible'.

**3.** Els serveis posats a disposició a la seu electrònica estaran operatius en tot moment. Quan, per raons tècniques, es prevegi la impossibilitat d'accés a la seu electrònica o a algun dels seus serveis, aquest fet haurà d'anunciar-se als usuaris amb la màxima antelació possible, indicant, si és el cas, els mitjans alternatius disponibles.

## **Article 17 Seguretat**

**1.** La seu electrònica de l'Ajuntament s'identificarà i xifrarà les seves comunicacions per mitjà d'un certificat de dispositiu segur.

**2.** Els mecanismes de seguretat hauran d'estar sempre activats en les connexions amb el tauler d'anuncis per garantir l'autenticitat i integritat del seu contingut, en els termes 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 en les connexions amb la carpeta ciutadana.

## **Article 18 Àmbit de la seu electrònica**

**1.** L'Ajuntament inclourà a la seu electrònica informació sobre els serveis públics prestats a la ciutadania i, en particular, sobre els mitjans i procediments necessaris per accedir-hi.

**2.** Així mateix, inclourà informació sobre l'Ajuntament i el seu funcionament que possibiliti l'exercici dels drets polítics de la ciutadania, ja sigui a través d'un millor coneixement de la institució com potenciant la transparència del seu funcionament.

**3.** Tota la informació publicada a la seu electrònica especificarà la unitat administrativa de procedència i la data de la darrera actualització.

## **Article 19 Continguts relatius als drets polítics**

**1.** Entre els continguts de la seu electrònica orientats a facilitar l'exercici per part de la ciutadania dels seus drets polítics s'inclouran els següents:

- a) La composició del Ple de l'Ajuntament i del Govern municipal
- b) Informació sobre l'organització i competències municipals
- c) La normativa pròpia de la corporació
- d) Les actes de les sessions dels òrgans de govern municipal
- e) El pressupost municipal i les memòries de gestió de l'Ajuntament
- f) Una llista de documentació i informació administrativa accessible al públic
- g) El catàleg de procediments, vigent en cada moment
- h) Un canal per formular queixes i suggeriments

**2.** L'Ajuntament publicarà 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 incorporarà 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.

### **Article 20 Continguts relatius als serveis municipals**

Entre els continguts relatius a la prestació dels serveis municipals s'inclouran:

- a) Els procediments administratius tramitats totalment o parcialment per mitjans electrònics, amb indicació de la fitxa del procediment, els terminis de resolució i notificació i el sentit del silenci, inclosos els impresos i formularis associats.
- b) Les persones que, segons el que disposa l'article 8 d'aquesta Ordenança, estiguin obligades a utilitzar mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- c) Els registres integrants del sistema registral de l'Ajuntament, amb expressió dels documents que s'hi poden presentar, el règim de funcionament, els sistemes d'accés i comunicació, i qualssevol altres circumstàncies rellevants.
- d) L'adreça de les seues físiques municipals i altres dades de localització, com ara els números de telèfon o les adreces de correu electrònic habilitats per atendre la ciutadania.
- e) Els membres del personal municipal habilitats per suplir la ciutadania en la identificació i autenticació efectuada per mitjans electrònics.
- f) Els mitjans d'identificació i autenticació admesos en les relacions de l'Ajuntament amb la ciutadania, incloses les classes de certificats electrònics admesos i els prestadors de serveis de certificació que els emeten.
- g) Els segells de temps utilitzats per l'Ajuntament, amb les seves característiques principals.
- h) Els convenis d'intercanvi de documents i informació signats amb altres administracions públiques, als efectes previstos en la lletra b del paràgraf tercer de l'article 5 d'aquesta Ordenança.
- i) El perfil de contractant regulat en l'article 42 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
- j) L'oferta d'ocupació i la informació relativa als procediments de selecció de personal.
- k) Les convocatòries de subvencions i els actes relacionats amb els procediments d'atorgament.
- l) 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 de sòl.
- m) Relació dels dies considerats inhàbils.
- n) Garantirà l'accés en ambdues llengües cooficials, sens perjudici que els expedients estiguin tramitats en una sola llengua, d'acord amb el Reglament de normalització lingüística municipal.
- o) Les disposicions de creació del registre electrònic
- p) Les cartes de serveis municipals a mesura que vagin elaborant-se.
- q) Qualsevol altres exigits per aquesta Ordenança o per la legislació aplicable, si és el cas.

### **Article 21 Tauler municipal electrònic**

**1.** L'Ajuntament disposarà a la seva seu electrònica d'un tauler municipal electrònic d'edictes i anuncis, destinat a la publicació preceptiva de normes, acords, resolucions, comunicacions i qualssevol altres informacions d'interès municipal.

**2.** Als efectes del còmput de terminis, en el moment de la publicació es generarà el corresponent segell de temps, que serà accessible per mitjà d'un enllaç situat devora cada document publicat.

**3.** L'Ajuntament podrà publicar en el tauler municipal electrònic les comunicacions rebudes de tercers.

**4.** Els diaris o butlletins oficials que l'Ajuntament, si és el cas, estableixi seran publicats a la seu electrònica i tindrà aquesta publicació efectes legals plens.

### **Article 22 Carpeta ciutadana**

**1.** La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'una zona denominada carpeta ciutadana, d'accés restringit al seu titular o titulars, que hauran d'identificar-se abans d'accedir-hi.

**2.** S'anirà incloent en la carpeta ciutadana la informació del titular i la seva unitat familiar que constin a l'Ajuntament i l'estat de tramitació dels expedients en què gaudeixi de la condició d'interessat.

**3.** La pràctica de les notificacions per mitjans electrònics s'efectuarà en la carpeta ciutadana.

### **Article 23 Operatòria per a la validació de còpies verificables**

La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'una operatòria que permetrà accedir al document electrònic autèntic del qual es va obtenir la còpia i informarà sobre la validesa de la signatura o signatures electròniques de l'esmentat document.

### **Article 24 Accés als continguts de la seu electrònica**

**1.** Els procediments administratius que es generen a partir de l'entrada en vigor d'esta ordenança, una vegada conclusos podran ser consultats en la seu electrònica, Quan, un determinat document no sigui immediatament accessible, el ciutadà podrà generar automàticament una sol·licitud d'accés documental que es dirigirà a la unitat responsable del document.

**2.** L'accés dels interessats a la informació sobre els expedients no acabats es realitzarà a través de la carpeta ciutadana. Es permetrà l'accés als documents integrants dels expedients quan sigui possible d'acord amb el que disposa esta Ordenança i, en cas contrari, l'usuari podrà generar una sol·licitud d'accés que es dirigirà a l'òrgan o unitat responsable de l'expedient.

**3.** L'accés a la informació de la seu electrònica que no contengui dades de caràcter personal serà lliure per a la ciutadania, sense necessitat cap identificació.

**4.** L'Ajuntament podrà requerir dades que no siguin de caràcter personal en les operacions d'accés a la informació de la seva seu electrònica, a efectes merament estadístics o per a la 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, AUTENTIFICACIÓ I REPRESENTACIÓ.**

### **Article 25 Condicions per a la interoperativitat**

**1.** Les dades i documents en format electrònic de què disposi l'Ajuntament estaran amb les degudes garanties de comunicació segura a través de convenis signats per les parts, a disposició d'altres administracions que puguin necessitar-los com a documentació complementària per a la seva tramitació i evitar la reiteració entre administracions per a la sol·licitud i recopiació de la dita informació.

**2.** Se seguiran les normes de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat per compartir solucions i informació amb els ciutadans i s'assegurarà la compatibilitat i interoperabilitat dels sistemes i aplicacions emprades per les administracions.

### **Article 26 Intercanvi segur de dades**

L'Ajuntament signarà els convenis i acords necessaris amb les administracions públiques i establirà els sistemes tecnològics necessaris per aconseguir de forma electrònica i segura la documentació necessària que necessiti per completar la tramitació dels seus expedients sense que hagi d'exigir als interessats la mateixa documentació acreditativa exigida pel procediment i en poder de l'Administració, com per facilitar que les altres administracions signants dels respectius convenis 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.

### **Article 27 Identificació i autenticació**

**1.** L'autenticitat i integritat de la informació municipal i dels documents emesos per aquesta en els quals s'hagin utilitzat mitjans electrònics, informàtics i telemàtics es garantiran per mitjà de la signatura electrònica reconeguda, en els termes que preveu la present Ordenança.

**2.** L'Ajuntament adoptarà 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 enfront de la interceptió, manipulació i accés no autoritzats.

**3.** Igualment l'Ajuntament garantirà:

a) La utilització restringida per les persones autoritzades dels sistemes d'informació i de les dades que contenguin.

b) La transmissió xifrada de les comunicacions efectuades per Internet.

### **Article 28 Segells electrònics**

**1.** Els actes administratius de l'Ajuntament efectuats de forma automatitzada s'autenticaran per mitjà d'una signatura electrònica avançada protegida per un segell electrònic.

**2.** L'Alcaldia, mitjançant un decret, regularà l'ús de segell electrònic, generació i utilització de les claus privades corresponents als segells, nombre de segells a utilitzar a l'Ajuntament, etc

### **Article 29 Utilització de certificats reconeguts**

**1.** La utilització de la signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut serà suficient per identificar els ciutadans, així com per entendre acreditada la seva voluntat, quan es presenten per via electrònica documents electrònics relatius a qualsevol procediment o servei.

**2.** L'Ajuntament admetrà en totes les seves operatòries i tràmits la utilització del document nacional d'identitat electrònic.

**3.** L'Ajuntament admetrà les signatures electròniques basades en certificats reconeguts emesos per prestadors de serveis de certificació generalment utilitzats per la ciutadania, sempre que el prestador de serveis de certificació posi a la seva disposició la informació necessària i, en particular, la relació de certificats revocats, gratuïtament i d'acord amb els estàndards establerts a aquest efecte.

### **Article 30 Altres mitjans d'identificació i autenticació**

En les seves relacions per mitjans electrònics, l'Ajuntament podrà disposar la utilització per la ciutadania de qualssevol altres mitjans de signatura electrònica, sempre que es garanteixi la seguretat en la identificació i, si és el cas, l'acreditació de la voluntat, i tenint en compte els criteris següents:

a) La proporcionalitat entre el requisit d'identificació i 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.

En qualsevol cas es podran presentar escrits per via telemàtica sempre que es tengui constància efectiva de la identificació del ciutadà-

### **Article 31 Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part d'un empleat municipal**

**1.** En els supòsits en què un ciutadà no disposi dels mitjans electrònics d'identificació o acreditació de la voluntat necessaris per efectuar un tràmit determinat davant l'Ajuntament, un empleat municipal podrà suplir la dita carència utilitzant els seus propis mitjans d'identificació i autenticació.

Prèviament, el ciutadà haurà d'identificar-se i prestar el seu consentiment exprés, del qual n'haurà de quedar constància

**2.** Per resolució d'alcaldia es determinarà el personal habilitat per suplir la ciutadania en les operacions d'identificació i autenticació, d'acord amb el que preveu aquest article.

### **Article 32 Representació**

**1.** L'acreditació de la representació per efectuar actuacions per via electrònica amb l'Ajuntament a favor de tercers podrà dur-se a terme per qualsevol dels procediments següents:

a) Mitjançant l'ús de signatura electrònica avançada basada en un certificat

reconegut de càrrec o representació, sempre que aquest sigui d'una classe acceptada per l'Ajuntament.

b) Per mitjà de la declaració de l'apoderament per part del representant i la comprovació posterior de la representació en el registre de representants de l'Ajuntament.

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

**3.** El representant adquireix l'obligació de comunicar immediatament a l'Ajuntament el cessament de la representació.

### **Article 33 Registre de representants**

**1.** L'Ajuntament disposarà, en el seu registre de tercers, d'un registre de representants en què constaran les relacions d'apoderament comprovades i que serà utilitzat en tots aquells tràmits i procediments en què hagi de validarse una determinada representació. La incorporació d'aquestes en el Registre es farà:

a) Per mitjà de la presentació dels documents acreditatius de l'apoderament, ja sigui en suport paper o electrònic.

b) Per mitjà de la declaració de l'apoderament per part del representant i la comprovació de la seva condició en els registres disposats a aquest efecte per qualsevol altres administracions públiques o entitats, sempre que aquestes proporcionin suficient fiabilitat i havent signat prèviament l'instrument de col·laboració corresponent.

c) Per mitjà de qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació habilitat per l'Ajuntament en el marc d'aquesta Ordenança o de la normativa aplicable.

**2.** El registre de representants contindrà informació sobre el tipus de càrrec o apoderament i el seu termini de vigència i es conservarà així mateix una còpia del document o documents acreditatius de la representació, a fi de poder valorar la suficiència d'aquesta per a cada cas concret.

**3.** L'Alcaldia procedirà a clausurar el registre municipal, en cas de creació d'un registre de naturalesa semblant per alguna Administració pública d'àmbit territorial superior.

### **Article 34 Esmena de defectes**

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 requerirà de la ciutadania l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat prevists en aquesta Ordenança.

### **Article 35 Dades**

**1.** Els documents electrònics autèntics o les seves còpies tindran assignats un conjunt de dades descriptives del seu contingut i d'altres aspectes d'aquest.

**2.** Entre les dades dels documents anteriors figuraran els següents:

a) Un identificador únic que serà constant al llarg de tota la vida del document.

b) Descriptors indicatius del caràcter d'original o còpia del document i, en aquest últim 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 és el cas, el codi de la unitat administrativa responsable del document.

d) La possibilitat d'accés immediat al seu contingut per part dels interessats en l'expedient a què es referix.

**3.** Haurà de guardar-se constància, durant tota la vida del document, de les dades assignades a aquest en cada moment.

**4.** Sens perjudici d'un eventual procediment de correcció d'errors, s'impedirà la modificació de les dades següents:

a) Els identificatius del document.

b) Els relatius a l'originalitat del document i, si és el cas, al tipus de còpia, a l'autor o responsable d'aquesta i a la naturalesa jurídica del document copiat.

c) Els relatius a les signatures del document.

d) Els associats a la traçabilitat i al control dels accessos a la informació exigint per la normativa de protecció de dades per a les dades a què s'aplica el nivell alt de les mesures de seguretat.

### **Article 36 Documents electrònics autèntics aportats per la ciutadania**

**1.** L'Ajuntament acceptarà l'aportació per la ciutadania de documents electrònics autèntics generats per tercers.

**2.** La validesa de la signatura o signatures dels documents electrònics autèntics generats per tercers i aportats per la ciutadania serà verificada en el moment de la incorporació d'aquests a la plataforma de tramitació o a l'arxiu electrònic municipal, i es farà constar en les dades l'origen del document.

### **Article 37 Formats**

**1.** Quan es presenti un document electrònic en un format no preservable i la seva signatura es faci a través de l'operatòria del registre electrònic de l'Ajuntament, el document electrònic serà objecte de migració a un format preservable abans de ser signat.

**2.** L'Ajuntament podrà exigir l'entrega dels documents en un únic format d'entre els més utilitzats, quan es tracti de documents de caràcter tècnic generalment manejats per determinats col·lectius professionals.

**3.** Els formats utilitzats en el si de l'Ajuntament es basaran en estàndards oberts sempre que sigui possible.

**4.** En la comunicació dels seus documents electrònics a la ciutadania, l'Ajuntament haurà d'utilitzar formats per als quals hi hagi eines o utilitats gratuïtes per llegir-los, comprovar-ne les signatures i, si és el cas, desxifrar-los.

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

### **Article 38 Signatura personal municipal**

El conjunt d'empleats públics de l'Ajuntament que hagin de participar en la gestió administrativa per mitjans electrònics disposaran de signatura electrònica, ho podran fer a través del seu DNI electrònic, sens perjudici que l'Ajuntament decideixi facilitar signatura electrònica d'empleat públic.

## **Capítol V REGISTRE ELECTRÒNIC**

### **Article 39 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 estarà permanentment disponible a la seu electrònica d'aquest. Els formularis electrònics i, si és el cas, les aplicacions informàtiques que es facilitin a la ciutadania per a la iniciació de procediments de competència municipal podran enllaçar-hi directament, sempre que es respectin totes les garanties i requisits formals en el lliurament de la documentació i en la recepció del corresponent justificant de recepció.
- 3.** L'accés al Registre electrònic de l'Ajuntament es realitzarà, en tot cas, sota la cobertura del certificat d'identificació de seu electrònica, de manera que resulti prou garantida la confidencialitat dels documents transmesos.
- 4.** El Registre electrònic de l'Ajuntament estarà exclusivament habilitat per a la recepció de documents electrònics dirigits a òrgans i unitats administratius de l'Ajuntament, així com per a la remissió per aquestes de documents electrònics a la ciutadania.
- 5.** No obstant el que disposa el paràgraf anterior, s'establiran les condicions organitzatives i tècniques que possibilitin la interconnexió del Registre electrònic de l'Ajuntament amb altres registres administratius, per complir el que s'ha establert respecte de la finestra única regulada a l'article 18 de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici, així com als eventuais convenis que l'Ajuntament pugui signar amb altres administracions públiques.

### **Article 40 Gestió del Registre electrònic**

Les unitats administratives a càrrec del sistema de registre seran responsables de la supervisió dels documents rebuts en el Registre electrònic i de la classificació, assignació de destinació i d'altres operacions que sigui procedent realitzar.

### **Article 41 Informació als usuaris**

- 1.** En l'operatòria per a l'accés al Registre electrònic de l'Ajuntament s'informarà la ciutadania, directament o per mitjà d'enllaços a altres zones de la seu electrònica, dels aspectes següents:
  - a) La data i hora oficial.
  - b) Els requisits tècnics per a l'accés i la utilització del Registre electrònic.
  - c) Els sistemes de signatura electrònica i classes de certificats electrònics admesos per l'Ajuntament i els prestadors de serveis de certificació que els expedixin.
  - d) La relació actualitzada de procediments i tràmits electrònics disponibles, els formularis corresponents a aquests i els documents susceptibles de ser presentats.
  - e) L'estat de funcionament del sistema i, si és el cas, les parades tècniques previstes. En els supòsits d'interrupció no planificada, i sempre que sigui

possible, l'usuari visualitzarà un missatge en què es comuniqui aquesta circumstància.

**2.** En els casos en què s'exigeixi als usuaris l'ús de determinats formularis o programes informàtics, aquests estaran accessibles a l'operatòria d'accés al Registre. En particular, quan s'aportin documents electrònics en un format no preservable es proporcionaran serveis per a la seva transformació en un format preservable de forma prèvia al lliurament.

#### **Article 42 Requisits per a l'admissió dels documents**

**1.** En cada presentació davant del Registre electrònic de l'Ajuntament haurà de figurar almenys un document de presentació, que estarà signat per mitjà d'una o diverses signatures electròniques avançades. La validesa d'aquests signatures, verificada en el moment de la recepció, serà requisit necessari per a l'admissió dels documents presentats.

**2.** El document de presentació podrà anar acompanyat d'altres documents electrònics annexos i s'haurà de fer constar expressament en el document de presentació el compromís sobre la seva autenticitat en el cas que aquests no siguin documents electrònics autèntics.

**3.** Quan s'aportin a través del Registre electrònic documents la destinació dels quals sigui un expedient ja iniciat haurà de constar en el document de presentació el número d'expedient o, en cas que aquest no es conegui, el número de registre obtingut en la presentació que va donar inici a l'expedient.

#### **Article 43 Càmput de terminis**

**1.** Als efectes del càmput de terminis per al seu compliment per part dels interessats, seran considerats dies inhàbils els així declarats per a tot el territori nacional per a la Comunitat Autònoma i per al municipi.

**2.** L'inici del càmput de terminis que afecten l'Ajuntament vindrà determinat per la data i l'hora de presentació de cada document al Registre electrònic de l'Ajuntament.

**3.** L'entrada de sol·licituds, escrits i comunicacions rebudes en un dia inhàbil per al Registre telemàtic s'entendrà efectuada a les zero hores i un segon del primer dia hàbil següent. En cap cas la presentació telemàtica de documents implicarà la modificació dels terminis establerts reglamentàriament.

**4.** Només quan concorrin raons justificades de manteniment tècnic o operatiu podrà interrompre's, pel temps imprescindible, la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions. La interrupció s'haurà d'anunciar als usuaris potencials del Registre telemàtic amb l'antelació que, si és el cas, resulti possible.

En supòsits d'interrupció no planificada en el funcionament del Registre telemàtic, i sempre que sigui possible, l'usuari visualitzarà un missatge en què es comuniqui aquesta circumstància.

#### **Article 44 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 que les emparen, el Registre electrònic admetrà els documents practicant l'assentament d'entrada oportú.

L'operatòria del registre comprovarà també les signatures dels documents electrònics autèntics annexos al document de presentació, si n'hi hagués. Es

conservaran totes les signatures juntament amb els certificats que les emparen i les diligències de validació obtingudes en la consulta al directori de certificats revocats del prestador de serveis de certificació.

**2.** A continuació es generarà un justificant de recepció, signat amb el segell electrònic del Registre, que contindrà 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 és el cas, la relació dels documents annexos.

El justificant de recepció serà posat immediatament a disposició del presentador, el qual podrà descarregar-se'n una còpia verificable.

**3.** Quan en la presentació s'utilitzi un formulari, es podrà incloure en el justificant de recepció la identificació del tipus de document presentat, la de l'òrgan o unitat administrativa de destinació i la descripció succinta del procediment a què es refereix. Si l'escrit dóna inici a un nou procediment, es podrà donar a 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.

#### **Article 45 Registre de sortida de documents**

**1.** Les unitats administratives de l'Ajuntament presentaran al Registre electrònic els documents electrònics autèntics que hagin de ser remesos a altres administracions públiques o a la ciutadania, i aquells altres que disposi la normativa administrativa.

**2.** El Registre electrònic comprovarà les signatures electròniques dels documents presentats i la validesa dels certificats que les emparen, i practicarà l'assentament de sortida oportú.

**3.** Una vegada posat un document electrònic a disposició dels destinataris, en el cas de la notificació per mitjans electrònics, o del corresponent servei de notificacions, en els altres casos, s'enviarà al remitent un justificant d'aquest fet, signat amb el segell electrònic del Registre electrònic i que contindrà el número 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 és el cas, la relació dels documents annexos.

#### **Article 46 Denegació del registre**

**1.** El Registre electrònic de l'Ajuntament rebutjarà qualsevol presentació que no estigui emparada per una signatura electrònica vàlida, segons els criteris definits en aquesta Ordenança, així com aquelles 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 errors en el funcionament del Registre, o suposi un risc per a la integritat o seguretat dels sistemes d'informació municipals.

**2.** En els casos prevists en el paràgraf anterior i també quan es detectin anomalies tècniques en la transmissió telemàtica dels documents electrònics, el Registre electrònic de l'Ajuntament no admetrà cap dada i posarà aquesta circumstància en coneixement del presentador per mitjà dels corresponents missatges d'error, perquè esmeni l'enviament, i conservarà un registre de la incidència en un fitxer a aquest efecte.

## **Capítol VI REALITZACIÓ DE CÒPIES**

### **Article 47 Còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper.**

**1.** Es podrà fer una còpia electrònica autèntica de qualsevol document en suport paper, ja sigui original o còpia, que sigui generat o rebut per l'Ajuntament en l'exercici de les seves competències.

**2.** En cap cas la realització d'una còpia electrònica autèntica suposarà la modificació dels efectes legals d'un document. A aquests efectes, l'autor de la còpia indicarà en les dades d'aquesta la naturalesa del document original en paper i, en particular, el seu caràcter de document autèntic o de còpia simple.

**3.** Les dades contindran també informació sobre el procediment manual o automatitzat utilitzat per fer la còpia, la identitat de l'autor o responsable d'aquesta i, si és el cas, sobre l'expedient o grup de documents a què s'associa la còpia.

### **Article 48 Realització de còpies electròniques autèntiques de documents electrònics autèntics.**

**1.** L'Ajuntament podrà realitzar còpies electròniques autèntiques de documents electrònics originals autèntics o d'altres còpies electròniques autèntiques.

**2.** Podran realitzar-se 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, el contingut de les quals serà idèntic al del document original però en les quals el format resultant serà diferent de l'original.

b) Còpies anonimitzades, el contingut de les quals serà equivalent a l'original excepte per l'eliminació de les dades identificatives, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades, per al procés de dissociació. Aquestes còpies seran generades quan siguin necessàries per remetre un document fora de l'àmbit de l'Ajuntament.

**3.** Les dades informaran sobre el caràcter de còpia del document i del tipus de còpia de què es tracta, i faran així mateix referència al format d'origen, al document original o còpia autèntica que li va servir de base, així com a la finalitat de la còpia. Incorporarà les dades principals de la signatura o signatures del document copiat.

### **Article 49 Obtenció de còpies verificables de documents electrònics autèntics**

**1.** Per obtenir una còpia verificable d'un document electrònic autèntic es generaran un fitxer amb la seva imatge i un codi de verificació que permetrà accedir instantàniament al document electrònic autèntic per mitjà de l'operatòria disponible a aquest efecte a la seu electrònica de l'Ajuntament.

**2.** L'Ajuntament vetlarà perquè, una vegada emeses les còpies verificables, el document electrònic autèntic romangui disponible per a la ulterior validació d'aquelles durant tot el temps en què hagin de tenir efectes.

### **Article 50 Finalitat de les còpies i competència per fer-les.**

**1.** El personal del registre podrà fer còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper, les quals estaran en tot cas destinades a ser utilitzades per l'Ajuntament.

**2.** El personal de les respectives unitats administratives de l'Ajuntament podrà fer còpies electròniques autèntiques i còpies verificables dels documents electrònics autèntics que constin en poder d'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 usada en el si de l'Ajuntament.

## **Capítol VII CONSERVACIÓ I DESTRUCCIÓ DE DOCUMENTS**

### **Article 51 Destrucció de documents originals en suport paper**

**1.** L'arxiu municipal podrà destruir els documents originals en paper, sempre que es complexin totes les condicions següents: a) Que s'hagi realitzat una còpia electrònica autèntica del document original en paper d'acord amb 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 acord municipal relatiu a la necessitat de conservar el document original en paper per raó del seu valor historicoartístic, en funció de la seva valoració.

**2.** L'arxiu municipal controlarà el procés de destrucció i en documentarà la realització efectiva amb expressió de la data.

### **Article 52 Conservació i destrucció dels documents electrònics**

**1.** Els documents electrònics generats per l'Ajuntament, així com aquells que hagin estat rebuts originàriament en format electrònic a través del registre electrònic de l'Ajuntament o hagin estat aportats per compareixença personal, passaran a formar part del patrimoni documental municipal i hauran de ser objecte de conservació d'acord amb el que disposa la normativa reguladora de l'arxiu i en aquesta Ordenança.

**2.** Seran 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 la verificació ulterior. Les signatures i els seus elements annexos es podran 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 es conservaran en la plataforma de tramitació electrònica. Des que s'incorporin a aquesta, cada document tindrà associada una única unitat administrativa que en serà responsable. La unitat administrativa responsable d'un expedient ho serà també de tots els documents que aquest integri.

**4.** Transcorregut un any des de la terminació d'un expedient, llevat que en el catàleg de procediments es fixi un termini distint per a una determinada classe de procediments, es traslladarà l'expedient a l'arxiu electrònic, moment a

partir del qual correspondran a aquest les responsabilitats de custòdia i conservació documental.

**5.** L'Ajuntament podrà destruir els documents electrònics seguint els procediments previstos per a la destrucció de documents en la normativa reguladora de l'arxiu municipal i, quan contenguin dades de caràcter personal, amb les garanties establertes en el Reglament de desplegament de la Llei orgànica de protecció de dades aprovades per Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.

**6.** La destrucció de documents exigirà expedient on figuri la resolució raonada de l'autoritat municipal competent, amb l'informe del secretari de la corporació, i informe de l'arxiver, si n'hi hagués.

## **Capítol VIII ACCÉS ALS EXPEDIENTS I ALS DOCUMENTS ELECTRÒNICS.**

### **Article 53 Accés als expedients i als documents electrònics**

**1.** Els membres de la unitat administrativa responsable d'un document o expedient estaran autoritzats per accedir al seu contingut i seran els únics habilitats per realitzar-hi operacions.

**2.** Quan els documents electrònics pertanyin a expedients no acabats, es permetrà l'accés a totes la unitats que puguin intervenir en la seva tramitació.

**3.** L'accés dels interessats als documents electrònics corresponents a expedients no acabats podrà ser automàtic quan en les metadades del document consti que s'hi pot permetre l'accés immediat. Quan les dades corresponents no hagin estat formalitzades o indiquin la no-procedència de l'accés immediat al document, s'haurà de cursar la sol·licitud oportuna perquè l'òrgan o unitat responsable del document hi resolgui.

**4.** Els documents electrònics relatius a procediments ja acabats, sempre que no es vegin afectats per les limitacions previstes en l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, podran ser objecte de lliure accés per la ciutadania. Sempre que els recursos de l'Ajuntament ho permetin, s'establiran els mitjans perquè les dades dels documents electrònics informin de la presència o absència de restriccions per a l'accés, de manera que en el segon cas la consulta del document per la ciutadania pugui ser immediata.

**5.** Sens perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, la ciutadania i les altres administracions públiques podran sol·licitar l'accés 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 el mencionat article 37 de la Llei 30/1992 reservi l'accés a les persones que compleixin determinades condicions, es podrà posar el document o l'expedient electrònic a disposició per mitjans electrònics, però es requerirà sempre la identificació prèvia de qui efectui l'accés.

**6.** Els òrgans i unitats administratives amb funcions d'informació a la ciutadania i d'inspecció podran accedir als documents i expedients en la mesura que sigui necessari per exercir les seves competències. Així mateix, quan mitjanci una causa legítima, la unitat responsable podrà permetre a altres unitats administratives de l'Ajuntament la consulta de l'expedient o document.

## **Capítol IX ARXIU ELECTRÒNIC**

### **Article 54 Creació i finalitat de l'Arxiu electrònic**

1. Es crea l'Arxiu electrònic de l'Ajuntament, dependent de l'Arxiu municipal.
2. La finalitat de l'Arxiu electrònic de l'Ajuntament és la recepció, emmagatzematge, preservació i consulta de documents electrònics, garantint-ne l'autenticitat, integritat, confidencialitat, conservació, disponibilitat, traçabilitat. i custòdia, així com la no-obsolescència dels suports i aplicacions utilitzats.
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 una vegada decaigut el seu valor per a la gestió administrativa, i s'encarrega de preservar-los i conservarlos a llarg termini.

### **Article 55 Signatures de custòdia**

1. A fi de garantir l'autenticitat i la integritat de l'Arxiu serà possible realitzar signatures de custòdia sobre els documents d'arxiu, individualment o conjuntament. Per estendre el període de validesa de les signatures de custòdia serà possible realitzar un ressegellat periòdic d'aquestes per mitjà de l'actualització dels segells de temps.
2. L'Arxiu electrònic registrarà en les dades la incorporació de signatures de custòdia i els processos de ressegellat d'aquestes, identificant les signatures electròniques avançades utilitzades i incloent la versió de la declaració de pràctiques de certificació del prestador de serveis de certificació que estigui vigent en el moment de signatura.
3. L'Arxiu municipal utilitzarà segells electrònics de l'Ajuntament en les operacions descrites en el paràgraf 1 d'aquest article i per a qualssevol altres funcions de l'Arxiu electrònic que necessitin la generació de signatures electròniques avançades en processos automatitzats.
4. Les operacions descrites en aquest article s'efectuaran sens perjudici de les operacions de ressegellat que es puguin dur a terme en la plataforma destinada a la conservació de les signatures dels documents electrònics per preservar la validesa d'aquestes.

## **Capítol X COMUNICACIONS I NOTIFICACIONS TELEMÀTIQUES**

### **Article 56 La comunicació electrònica**

Els interessats podran triar canal telemàtic per a les seves comunicacions amb l'Administració municipal i podran canviar novament a un altre canal a voluntat, excepte en els procediments en què, per norma expressa, es determini l'obligatorietat d'un canal determinat.

### **Article 57 Condicions per a la comunicació telemàtica**

1. L'Ajuntament habilitarà un sistema de notificacions telemàtiques per mitjà

d'enviament a una adreça electrònica segura que l'interessat respongui amb la seguretat d'un document electrònic que contengui l'actuació administrativa que hagi de ser comunicada.

Durant la tramitació d'un procediment l'interessat podrà canviar el mitjà de notificació.

**2.** Per fer efectiu i a efectes jurídics plens un sistema de notificació telemàtica amb un interessat concret, aquest haurà d'assenyalar i donar consentiment de la utilització d'aquest mitjà i identificar l'adreça electrònica corresponent.

El consentiment i preferència de l'interessat podrà expressar-se amb caràcter general per a la seva relació amb l'Ajuntament, sens perjudici que pugui modificar-se específicament per a cada procediment. Tant la indicació de la preferència d'ús de mitjans electrònics com el consentiment podran emetre's i sol·licitar-se per mitjans electrònics.

**3.** Perquè el sistema de notificació telemàtica sigui vàlid haurà de reunir els requisits següents:

a) Acreditar la data i l'hora en què es produeix la posada.

a) disposició de l'interessat de l'acte objecte de notificació.

b) Acreditar el moment d'accés al seu contingut.

c) Posseir mecanisme d'autenticació per garantir l'exclusivitat del seu ús i l'entitat de l'usuari.

**4.** Els prestadors de servei de comunicacions pels mitjans electrònics que es determinin podran sol·licitar la validesa dels seus serveis perquè aquests assumptes siguin considerats mitjans vàlids de notificació electrònica.

## **Article 58 Pràctica de la notificació electrònica**

**1.** A través del registre telemàtic corresponent s'enviarà a l'interessat per correu electrònic a l'adreça electrònica que hagi facilitat un avís de notificació de caràcter informatiu, que comunicarà l'existència d'una notificació dirigida així com l'adreça de la pàgina web a què ha d'accedir per obtenir-la. Si no resulta possible efectuar aquest avís de notificació a l'adreça electrònica facilitada per l'interessat, s'intentarà efectuar-la utilitzant altres vies ordinàries de notificació. Aquest avís de notificació haurà d'assenyalar les dades bàsiques que permetin la identificació de la notificació que es posi a la disposició de l'usuari (òrgan competent i emissor, assumpte i número d'expedient administratiu). A més s'haurà d'especificar que, transcorreguts deu dies naturals a partir de la data de la recepció de l'avís sense acudir per a notificació, es considerarà rebutjada la notificació als efectes previstos a la normativa vigent, excepte que, d'ofici o a instàncies del destinatari es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accés.

**2.** L'interessat podrà accedir a la pàgina concreta de notificació telemàtica a través de la pàgina web amb la seva identificació personal, a través del certificat digital, i signarà el justificant de recepció corresponent, per mitjà de signatura electrònica reconeguda. La signatura electrònica del justificant de recepció implica l'acceptació de la notificació.

**3.** L'accés al contingut de la notificació s'entendrà produït en el moment en què aquesta notificació s'accepta, i el sistema genera un justificant de recepció amb la data i l'hora de la recepció, que deixi constància de la recepció per part de l'interessat. La dita justificació de recepció podrà acreditar la notificació amb tots els efectes legals. Immediatament l'interessat tindrà accés al text

complet de la notificació, que haurà de tenir format imprimible.

**4.** Es deixarà constància a l'expedient administratiu de l'acceptació o rebuig del procediment telemàtic i es produiran als efectes previstos en 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 serà vàlid a l'efecte de còmput de terminis, amb els efectes que en cada cas es prevegin en la norma reguladora del procediment administratiu corresponent.

## **Capítol XI TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DELS PROCEDIMENTS**

### **Article 59 Principis generals del procediment administratiu electrònic**

La realització electrònica de tràmits administratius en el marc de l'Administració municipal ha d'estar informada pels principis generals següents:

a) Principi de no-discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics.

b) Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius.

Els ciutadans podran conèixer en tot moment i a través de mitjans electrònics les informacions relatives a l'estat de la tramitació i l'historial dels procediments i documents administratius, sens perjudici de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.

c) Principi d'intermodalitat de mitjans. Un procediment iniciat per un mitjà es podrà continuar per un altre de diferent, sempre que s'asseguri la integritat i la seguretat jurídica del procediment.

Els tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica es podran dur a terme pels canals i mitjans electrònics que s'hagin determinat en el procés d'incorporació.

d) Dret a ser informat dels procediments i de les seves peculiaritats.

### **Article 60 Formació d'expedients electrònics**

**1.** Els documents corresponents a un determinat procediment s'agruparan en un expedient electrònic, al qual s'uniran seqüencialment conforme vagin sent generats o rebuts per l'Ajuntament.

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

**3.** Tots els expedients electrònics disposaran d'un índex electrònic, al qual s'incorporaran tots els documents units a aquest per estricte orde d'arribada, i l'autenticitat i integritat dels quals es garantiran per mitjà d'una signatura electrònica avançada, realitzada amb un segell electrònic de l'Ajuntament.

**4.** Una vegada incorporat un document electrònic autèntic a un expedient electrònic no podrà ser modificat sota cap concepte.

### **Article 61 Requisits dels procediments administratius electrònics**

**1.** En els procediments tramitats en suport electrònic es garantirà 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 dictats per l'Ajuntament i les comunicacions amb la ciutadania efectuades per mitjans electrònics hauran de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació previstos en 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 previstos a la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

**3.** La plataforma de tramitació haurà de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora de les actuacions i la identificació dels responsables d'aquestes.

**4.** La plataforma de tramitació avisarà els seus usuaris del transcurs dels terminis corresponents al procediment i no podrà realitzar cap acció de manera automatitzada a causa del venciment d'aquests.

**5.** Els òrgans administratius hauran de garantir que els drets d'audiència als interessats i d'informació pública es puguin exercir, quan sigui procedent, a través de mitjans electrònics.

### **Article 62 Informació als interessats**

**1.** Els interessats, amb identificació prèvia, podran obtenir informació electrònica sobre l'estat de tramitació dels procediments administratius en què siguin part.

La informació sobre l'estat de tramitació del procediment comprendrà, en tot cas, els documents presentats per ell i les resolucions en què tengui la condició d'interessat o siguin de caràcter general. Quan les dades dels documents electrònics de l'expedient així ho indiquin, d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança, es permetrà a més accedir al seu contingut.

**2.** L'Ajuntament podrà remetre a l'interessat avisos sobre l'estat de la tramitació a través dels mitjans de comunicació previstos en aquesta Ordenança.

### **Article 63 Iniciació de procediments electrònics a instàncies de part**

**1.** Els procediments administratius podran ser iniciats a instàncies de part per mitjà de la presentació en el registre electrònic d'un document d'iniciació, que podrà ser una sol·licitud, una comunicació o una declaració responsable. A aquest efecte, l'Ajuntament posarà a disposició dels interessats els formularis corresponents als distints procediments definits en el catàleg 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'haurà de signar sempre amb una signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut. En els altres formularis es podran utilitzar altres mitjans d'identificació i d'acreditació de la voluntat, en funció del que estableix el catàleg 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 64 Instrucció de procediments electrònics**

Les aplicacions i els sistemes d'informació utilitzats per a la instrucció per mitjans electrònics dels procediments hauran de garantir el control dels temps i dels terminis, la identificació dels òrgans responsables dels procediments així com la tramitació ordenada dels expedients i facilitar la simplificació i la publicitat dels procediments.

L'òrgan que tramita el procediment posarà a disposició de l'interessat un servei electrònic d'accés restringit on aquest pugui consultar, amb identificació prèvia, almenys la informació sobre l'estat de tramitació del procediment, llevat que la normativa aplicable estableixi restriccions a dita informació.

En la resta dels procediments s'habilitaran igualment serveis electrònics d'informació de l'estat de la tramitació que comprenguin, almenys, la fase en què es troba el procediment i l'òrgan o unitat responsable.

El document d'iniciació d'un procediment electrònic requerirà al presentador l'aportació de tots els documents necessaris, encara que podrà tramitar-se faltant-ne alguns, sempre que aquests no siguin requisit imprescindible per a l'admissió. En aquest supòsit la plataforma avisarà als tramitadors de la falta de documents, a l'efecte de requerir al ciutadà l'esmena corresponent. Així mateix, podrà incloure's en el justificant de recepció que s'expedeixi al presentador un avís amb la relació dels documents que falten.

Una vegada admès el document d'iniciació, quan el procediment ho permeti, s'iniciarà automàticament, assignant un número a l'expedient, completant les dades que corresponguin i remetent l'escrit d'iniciació i els documents que l'acompanyen a l'òrgan o unitat administrativa competent per a la instrucció.

L'expedient serà assignat a la unitat administrativa competent, que s'encarregarà de tramitar-lo. Una vegada es doni per finalitzat aquest, l'òrgan competent signarà electrònicament la resolució corresponent al tràmit, el qual serà conservat en l'expedient, i la tramitació seguirà a la unitat administrativa corresponent.

### **Article 65 Pràctica de notificacions**

**1.** Una vegada elaborada la notificació, aquesta serà enviada al registre per la plataforma de tramitació, i serà posada a disposició dels destinataris per mitjans electrònics o bé remesa al corresponent servei de notificacions, segons correspongui d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança.

**2.** Quan la notificació es practiqui per via postal o de manera presencial, s'incorporarà a l'expedient electrònic la còpia electrònica autèntica del document justificant en suport paper, i quan es practiqui per mitjans electrònics s'unirà el justificant de recepció electrònica signada pel destinatari.

**3.** Sens perjudici del que estableix el paràgraf quart 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 en el paràgraf tercer de l'article 28 de la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, en els supòsits de rebuig de la notificació es podrà recórrer a la publicació d'aquesta en el tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament.

**4.** Quan la notificació d'una determinada actuació municipal no sigui legalment exigible, l'Ajuntament podrà comunicar-se amb els interessats fent ús dels mitjans prevists en aquesta Ordenança.

### **Article 66 Terminació de procediments electrònics**

**1.** El procediment electrònic acabarà per resolució que el finalitzi, per desistiment o renúncia de l'interessat o per caducitat de l'expedient. En tot cas, la terminació haurà de fer-se constar expressament en el procediment i en les dades de l'expedient, als efectes prevists en aquesta Ordenança i, en particular, per a l'obertura de l'accés de la ciutadania a l'expedient i per al

còmput del termini per traslladar-lo a l'arxiu

2. Quan sigui preceptiu el trasllat de documents de l'expedient, aquest es practicarà per mitjà de la remissió de notificacions per mitjans electrònics als òrgans o administracions públiques destinatàries.

### **Disposició transitòria primera**

Els procediments iniciats amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present Ordenança seguiran tramitant-se amb la normativa vigent en aquell moment. No obstant això, els interessats podran acollir-se a les noves tecnologies per als tràmits que restin pendents de l'expedient corresponent.

### **Disposició transitòria segona**

S'establirà una relació de procediments que puguin ser tramitats de conformitat amb aquesta Ordenança, es prepararà un pla per a la implantació progressiva d'aquests procediments i es mantindrà actualitzat el catàleg de procediments segons es vagin implantant.

### **Disposició transitòria tercera**

Es donarà la màxima difusió als procediments aprovats perquè siguin coneguts i usats al més aviat possible des de la seva implantació. Tan prest com sigui aprovada aquesta ordenança, l'Ajuntament la difondrà per mitjans electrònics especialment entre els col·lectius i entitats afectats per la seva aplicació. El desplegament d'aquesta Ordenança preveurà les accions de difusió i de formació per al personal al servei de l'Administració municipal.

### **Disposició transitòria quarta**

Tots els serveis públics prevists en aquesta Ordenança podran entrar en vigor en règim de proves a partir de l'endemà de l'aprovació inicial pel Ple de la corporació. A mesura que els mitjans tecnològics es trobin preparats s'aniran incorporant en règim de proves fins que es posin en marxa definitivament.

### **Disposició transitòria cinquena**

Durant els primers anys d'aplicació de l'Ordenança, l'Ajuntament podrà establir un servei de suport per ajudar i formar els ciutadans obligats a la tramitació telemàtica dels procediments o aquells que sense estar-ho prefereixin aquest mitjà de tramitació.

### **Disposició transitòria sisena**

La carpeta ciutadana s'anirà omplint de continguts gradualment i procurarà aconseguir la seva plena efectivitat l'any 2012.

### **Disposició final primera**

La present Ordenança entrarà en vigor al mes de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB).