



## Secció I. Disposicions generals AJUNTAMENT DE POLLENÇA

9470

*Aprovació definitiva OM mitjans electrònics*

Atès que els interessats, durant el tràmit d'informació/exposició pública, no han presentat cap reclamació, objecció i/o observació contra l'aprovació inicial de l'Ordenança municipal per a l'accés dels ciutadans als serveis públics mitjançant la utilització de mitjans electrònics (expedient núm. 5749), aprovada inicialment per l'Ajuntament Ple en sessió ordinària celebrada dia 26 de febrer de 2014, l'esmentada ordenança ha resultat definitivament aprovada segons el que disposa l'article 102 c) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, i per aquest motiu, atès que es compleix el que disposa l'article 103 de l'esmentada Llei, es publica íntegrament el seu text normatiu:

### ORDENANÇA MUNICIPAL PER A L'ACCÉS DELS CIUTADANS ALS SERVEIS PÚBLICS MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE MITJANS 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.- Principis generals.

Article 5.- Drets de la ciutadania.

Article 6.- Obligatorietat en l'ús de mitjans electrònics.

Article 7.- Consentiment per al tractament de dades de caràcter personal.

Article 8.- Qualificació dels documents que continguin 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 2.- Seu electrònica

Article 12.- Seu electrònica municipal.

Article 13.- Accés universal i multicanalitat.

Article 14.- Gestió de la seu electrònica.

Article 15.- Qualitat i ús.

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 a la validació de còpies verificables.

Article 24.- Accés als continguts de la seu electrònica.

Capítol 3.- Interoperativitat, identificació, autenticació i representació

Article 25.- Condicions per a la interoperativitat.

Article 26.- Intercanvi segur de dades.

Article 27.- Mitjans d'identificació i 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 autenticació.
- Article 33.- Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania 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 per la ciutadania.
- Article 40.- Formats.

#### Capítol 4.- Signatura electrònica del personal al servei de l'administració municipal

- Article 41.- Signatura personal municipal.
- Article 42.- Funcions reservades habilitats de caràcter nacional

#### Capítol 5 - 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 a l'admissió dels documents.
- Article 47.- Còmput de terminis.
- Article 48.- Registre d'entrada de documents.
- Article 49.- Registre de sortida de documents.
- Article 50.- Denegació del registre.

#### Capítol 6 - Accés als expedients i documents electrònics

- Article 51.- Accés als expedients i documents electrònics.

#### Capítol 7 – Comunicacions i notificacions telemàtiques

- Article 52.- La comunicació electrònica.
- Article 53.- Condicions per a la comunicació telemàtica.
- Article 54.- Pràctica de la notificació electrònica.

#### Capítol 8 - Tramitació electrònica de procediments

- Article 55.- Formació d'expedients electrònics.
- Article 56.- Requisits dels procediments administratius electrònics.
- Article 57.- Informació a les persones interessades.
- Article 58.- Iniciació de procediments electrònics a instància de part.
- Article 59.- Instrucció de procediments electrònics modelitzats.
- Article 60.- Instrucció de procediments electrònics no modelitzats.
- Article 61.- Elaboració de notificacions.
- Article 62.- Finalització de procediments electrònics.

Disposició final. Entrada en vigor.

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2014/74/871330>

### 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, no l'obligació excepte en els supòsits que 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 a l'exercici de l'esmentat dret.



Aquesta Llei, atès el seu 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 les administracions, 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 la regulació, aquesta capacitat legal per a la diferència, no exclou la possibilitat voluntària i de convergència de pràctiques per aconseguir un entorn normatiu el més harmònic i coherent 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 atès que 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 a les altres.

Un text que intenta servir de model que estalviï treball i col·labori en la coherència normativa de les administracions locals de les Illes Balears en matèria d'administració i 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 a l'elaboració de normes, començant per l'agrupament dels continguts normatius sobre temes específics que consisteix en el criteri de simplificació administrativa, evitant la dispersió d'elements normatius que dificulten la seva lectura i aplicació.

Així mateix, és fonamental subratllar que la utilització dels mitjans electrònics per l'administració implicarà, 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 de donar per garantit que les administracions locals de les Illes Balears adoptaran totes les mesures necessàries per garantir l'autenticitat, integritat, disponibilitat, confidencialitat i conservació de la informació i dels documents electrònics.

Un avantatge amb què es compta per redactar el present model d'ordenança de referència és l'existència del 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, 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 inspiració per a les propostes en aquestes matèries.

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 les bases de 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 les dades de què disposen les administracions públiques amb les majors garanties de confidencialitat, 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 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 de la dita agència.

No s'ha d'oblidar la potestat reglamentària de les entitats que integren l'administració local que li concedeix l'article 4 de la Llei 7 / 1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

## **CAPÍTOL PRIMER .** **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 la utilització dels mitjans electrònics per l'administració d'aquest Ajuntament 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 i el registre electrònic de l'Ajuntament, 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 documents en forma digital.

La utilització d'aquests mitjans electrònics, llevat que alguna 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, com també les societats i les entitats concessionàries de serveis públics de titularitat municipal, en el marc de la prestació dels esmentats serveis o en l'exercici de potestats administratives delegades, hauran d'adoptar mesures necessàries per a la prestació dels seus serveis a través de mitjans electrònics i s'hauran d'atènyer a la present Ordenança en tot allò que li sigui aplicable.

**Article 3.**

**Àmbit objectiu.**

1. La present Ordenança s'aplicarà a les actuacions realitzades per aquest Ajuntament a través de mitjans electrònics i, en particular, a:
  - a) Les relacions de caràcter jurídic administratiu 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 serà d'aplicació 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.**

**Principis generals.**

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

- a) Es mantindran en tot cas les garanties jurídiques establertes en la legislació administrativa de general aplicació.
- b) 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 la qual es demani. No es requerirà 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'aprofitaran les possibilitats que els mitjans electrònics ofereixin per millorar la quantitat i qualitat de la informació aportada a la ciutadania sobre l'actuació municipal.

**Article 5.**

**Drets de la ciutadania.**

1. A més dels drets enumerats a 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 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 l'efecte.
  - b) Dret a participar, en els termes que estableix l'article 69 de la Llei 7 / 1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, en els processos de presa de decisions i en la millora de la gestió municipal a través de mitjans electrònics, sense menyscar les facultats de decisió que corresponguin als òrgans representatius.
  - c) Dret 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.
  - 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 a la qual es va consentir el tractament.

2. Pel que fa als mitjans utilitzats en la seva relació amb l'Ajuntament, la ciutadania gaudirà dels següents drets:

- a) Dret a escollir 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 al fet 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, la ciutadania gaudirà dels següents drets:

- a) Dret al fet que l'Ajuntament estableixi els mitjans necessaris perquè els interessats puguin conèixer en tot moment, de manera comprensible i a través de mitjans electrònics, la informació relativa a l'estat de la tramitació i l'històric 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 s'hagi atorgat el corresponent consentiment per a la utilització de les dades personals i que es faciliti la informació que sigui necessària per a la localització del document. També es gaudirà d'aquest dret respecte de la informació i documentació que hi hagi en altres administracions públiques, sempre que l'administració municipal hagi signat amb aquestes un conveni d'intercanvi d'informació. No caldrà conveni per a la transmissió de dades autoritzada per Llei.
- c) Dret a obtenir en tot 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 de general aplicació.
- d) Dret a disposar de mitjans de suport i ajuda per a la utilització dels serveis regulats en aquesta Ordenança, per a la qual cosa l'Ajuntament utilitzarà les eines que resultin apropiades d'acord amb l'estat de la tècnica, hi destinarà els recursos d'acord amb la seva capacitat.

#### **Article 6.**

##### **Obligatorietat en l'ús dels mitjans electrònics.**

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

- a) Els licitadors i contractistes i, en general, les empreses que presten serveis a l'Ajuntament.
- b) Les grans empreses que, per raó de la seva activitat, realitzin comunicacions freqüents amb l'Ajuntament.
- c) Els sol·licitants i beneficiaris de subvencions atorgades per l'Ajuntament, llevat que justifiqui no poder 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 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.

2. L'obligatorietat d'utilitzar mitjans electrònics per als col·lectius inclosos en la lletra f) del paràgraf anterior s'establirà mitjançant decret de batlia, i l'Ajuntament serà l'encarregat d'informar els afectats amb caràcter previ a través dels seus col·legis o associacions professionals i atorgar un termini d'adaptació adequat abans d'implantar plenament l'obligatorietat de l'ús de mitjans electrònics.

#### **Article 7.**

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

1. Sempre que l'Ajuntament demani 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 informará de la possibilitat d'exercici dels drets d'accés, oposició, rectificació i cancel·lació i l'òrgan o unitat administrativa davant la qual els poden exercir.

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, inclouran el consentiment exprés de l'interessat o interessats per al tractament de les dades aportades amb aquesta finalitat. Quan per aquest mateix fi calgui utilitzar dades que hi hagi a fitxers o expedients de l'Ajuntament vinculats a una altra finalitat, o obtenir dades personals d'altres administracions públiques o entitats, s'inclourà també en el formulari el consentiment exprés de l'interessat per utilitzar o obtenir les dades de caràcter personal que resultin estrictament necessàries, especificant en la mesura que sigui possible les comunicacions de dades a realitzar. En tots aquests casos la signatura del document per part de l'interessat 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 sol·licitades 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 dades a altres administracions públiques, quan aquestes les necessitin per a la tramitació de 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 dels esmentats usos; el consentiment atorgat caducarà en el termini de deu anys.

4. L'Ajuntament haurà de disposar d'un apartat a la carpeta ciutadana en el qual es pugui atorgar i revocar el consentiment per a la utilització de les dades de caràcter personal del titular que hi ha a l'Ajuntament per a la tramitació i la resolució de procediments en els quals gaudeixi de la condició d'interessat i la prestació de serveis a aquest, així com per a la cessió de les esmentades dades a altres administracions públiques, quan aquestes les necessitin per a la tramitació de 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.

Sense 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 necessiten per a la tramitació de procediments de la seva competència i s'acrediti de manera suficient que el titular de les dades ha donat el seu consentiment per a la cessió.

5. Únicament quan hi hagi una causa justificada l'Ajuntament podrà demanar el consentiment de la ciutadania per a la comunicació de dades a entitats privades, i hi haurà d'haver en el model o formulari una casella en la qual aquest es doni expressament.

#### **Article 8.**

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

1. A cada document electrònic s'indicarà si aquest conté dades de caràcter personal i, en cas de ser així, el nivell de les mesures de seguretat els són 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 funció d'un procediment o d'una classe de documents, es puguin preveure aquests aspectes, el contingut a assignar a les dades corresponents es determinarà 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 tal que impedeixi els accessos indeguts a informació de caràcter personal. No obstant això, l'Ajuntament haurà d'obrar 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 previstos en aquesta Ordenança.

#### **Article 9.**

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

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

- Actuacions personals.- Són aquelles en què el contingut és elaborat per un o diversos empleats municipals els quals se'n fan responsables.
- Actuacions de mer tràmit o de comunicació de dades automatitzades.- Aquestes consisteixen únicament en traslladar a la ciutadania 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 rebut d'un document presentat en el registre electrònic.
- Actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració.- Són aquelles el contingut de les quals s'elabora de manera automatitzada utilitzant eines informàtiques que, sobre la base del coneixement prèviament aportat, realitzen una tasca de classificació o valoració, tot assignant una conseqüència jurídica en funció de les dades de partida que 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 compleixin els requisits establerts en aquesta Ordenança i en la normativa administrativa de general aplicació.

#### **Article 10.**

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

1. La utilització de qualsevol sistema per a la realització d'actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració per part de l'Ajuntament requerirà l'oportú decret de batlia, que haurà de comptar amb el contingut mínim següent:

- La identificació de l'òrgan o unitat administrativa responsable del sistema.
- La informació sobre la naturalesa del sistema 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 la seva adequació al dret.
- 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 tot cas, l'Ajuntament vetllarà per tal que la implantació de sistemes per a la realització d'actuacions automatitzades que impliquin una classificació o valoració es practiqui amb la major transparència possible sobre el seu funcionament i amb el màxim respecte als drets de la ciutadania.

#### **Article 11.**

##### **Segell de l'òrgan.**

1. Recollit a la Llei 11/2007 com a sistema 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 certificat electrònic o un codi segur de verificació. L'Ajuntament el crearà mitjançant acord de Ple, que es publicarà a la seu electrònica, a més, farà constar l'organisme titular responsable del segell i la seva utilització i procediments en els quals serà aplicat.

2. L'administració de l'Ajuntament podrà utilitzar en les actuacions automatitzades que siguin procedents un sistema de codi segur per verificar els documents, que vincularà a l'òrgan i que permetrà en tots els casos la comprovació de la identitat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica. El sistema de codi segur haurà de reunir un conjunt mínim de característiques, com ara:

- a) Cada codi incorporat a un document serà rigorosament únic.
- b) El codi estarà vinculat a l'òrgan que el signa i al contingut del document.
- c) Serà verificable en tots els casos a petició de l'interessat durant el termini fixat en la resolució que crea el segell de l'òrgan.

3. Cada informe o certificat haurà de portar la signatura electrònica de l'empleat de l'Ajuntament que l'hagi creat. En tot cas, es respectarà l'atribució a l'expedició de certificats dels funcionaris d'habilitació de caràcter nacional, sense perjudici de les delegacions que puguin realitzar.

4. El segell de l'òrgan, referent a la 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 previstos a la normativa aplicable i en la posterior declaració, si escau, de la conseqüència jurídica per defecte en aquesta.

5. Als efectes previstos en els paràgrafs anteriors es podran utilitzar, si així es resol per 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 segellat de temps que gaudeixin de fiabilitat suficient.

## **CAPÍTOL SEGON.**

### **SEU ELECTRÒNICA**

#### **Article 12.**

##### **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 l'adreça d'Internet: [www.....es](http://www.....es).
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 es farà conforme al que estableix aquesta Ordenança, en tot cas es donarà prioritat a la publicació de la informació preceptiva per mandat de la llei o d'una resolució judicial.

#### **Article 13.**

##### **Accés universal i multicanalitat.**

1. L'Ajuntament garantirà a tota la ciutadania la possibilitat d'accés a la seva seu electrònica, per a la qual cosa disposarà dels terminals instal·lats a les seus físiques de l'Ajuntament i a qualssevol altres ubicacions que es determinin.
2. La seu electrònica de l'Ajuntament serà accessible a través dels terminals amb 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 vetllarà per l'accessibilitat de tots els continguts de la seva seu electrònica amb plenitud de funcionalitats a través de models navegadors d'Internet generalment utilitzats per la ciutadania.
4. En tot cas els mitjans d'accés electrònic seran 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 disposarà d'una unitat específica per a la gestió i suport tècnic de la seva seu electrònica, que serà la que ha estat responsable del web municipal.



2. La unitat responsable de la seu electrònica coordinarà les diferents unitats administratives de l'Ajuntament per tal que s'incorporin a la mateixa informació relativa al seu àmbit competencial, i establirà les directrius necessàries a aquest efecte. Cada unitat administrativa serà responsable de la integritat, veracitat i actualitat de la informació incorporada, sense perjudici de la potestat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica a càrrec de la unitat que en sigui responsable.

3. L'Ajuntament podrà recórrer a les fórmules contractuals per a la gestió indirecta de serveis públics admeses en dret per encomanar a tercers la gestió i administració de la seu, i haurà de mantenir les seves responsabilitats sobre aquesta.

#### **Article. 15.**

##### **Qualitat i ús.**

1. L'Ajuntament vetllarà per la qualitat de tota la informació que es posi a la seva seu electrònica, i haurà d'identificar degudament i esmentar l'origen de la que ha obtingut de fonts externes.

2. L'Ajuntament vetllarà perquè el disseny de la seva seu electrònica i l'estructura dels menús faciliti el seu ús a la ciutadania, per a la qual cosa haurà de seguir les normes i aplicar les metodologies definides per millorar la ús dels llocs web. El web ha de ser "accessible".

3. Els serveis posats a disposició a la seu electrònica seran operatius en tot moment. Quan, per raons tècniques, es prevegi la impossibilitat d'accés a la seu electrònica o a qualcun dels seus serveis, aquest fet s'haurà d'anunciar als usuaris amb la màxima antelació possible, indicant, si s'escau, els mitjans alternatius disponibles.

4. En tot cas es donarà la informació que assenyala l'article 45.1 d'aquesta Ordenança.

#### **Article 16.**

##### **Seguretat.**

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

2. Els mecanismes de seguretat hauran d'estar sempre activats a les connexions amb el tauler d'anuncis per tal de garantir l'autenticitat i integritat del contingut, en els termes previstos a 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 a les connexions amb la carpeta ciutadana, en les quals serà, a més, necessari disposar de xifrat de confidencialitat.

#### **Article. 17.**

##### **Àmbit de la seu electrònica.**

1. L'Ajuntament inclourà a la seva seu electrònica tots els continguts directament relacionats amb els serveis públics prestats a la ciutadania i, en particular, la informació sobre la seva naturalesa, els mitjans i procediments necessaris per accedir-hi i, si escau, els requisits tècnics i jurídics exigibles.

2. Així mateix, la seu electrònica de l'Ajuntament inclourà tota aquella 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. Segons el parer dels responsables de la seva gestió, la seu electrònica de l'Ajuntament podrà incloure la informació relacionada amb els serveis prestats o promoguts per l'Ajuntament que resulti d'interès per a la ciutadania i, en particular, la relacionada amb la salut, la cultura, l'educació, els serveis socials, el medi ambient, el transport, el comerç o els esports.

4. Tota la informació publicada a la seu electrònica especificarà 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'inclouran, com a mínim, els següents:

- a) La composició del Ple de l'Ajuntament i del govern municipal.
- b) Informació sobre l'organització i les competències municipals.
- c) La normativa pròpia de la Corporació.
- d) Els acords i resolucions del Ple de l'Ajuntament.
- e) El pressupost municipal i les memòries de gestió de l'Ajuntament.
- f) Un llistat de documentació i informació administrativa accessible al públic.







g) Un canal per a la formulació de 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 haurà d'incorporar a la seva 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, haurà de ser publicada de manera que resulti fàcilment comprensible per a la ciutadania.

#### **Article 19.**

##### **Continguts relatius als serveis municipals.**

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

a) Els serveis propis o assumits per l'Ajuntament, amb indicació de la disponibilitat de cada un d'ells i de les seves prestacions concretes.

b) 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 accions que siguin procedents, inclosos els impresos i formularis associats.

c) 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.

d) Els registres integrants del sistema registral de l'Ajuntament, amb expressió dels documents que s'hi poden presentar, el seu règim de funcionament, els sistemes d'accés i comunicació, horaris i qualssevol altres circumstàncies rellevants.

e) La direcció de les seves físiques municipals i altres dades de localització, com ara els números de telèfon o les adreces de correu electrònic habilitats per a l'atenció a la ciutadania.

f) Els membres del personal municipal habilitats per suplir la ciutadania en la identificació i autenticació realitzada per mitjans electrònics.

g) 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.

h) Els segells de temps utilitzats per l'Ajuntament, amb les seves característiques principals.

i) Els convenis d'intercanvi de documents i informació signats amb altres administracions públiques, als efectes previstos a la lletra b) del paràgraf tercer de l'article 5 d'aquesta Ordenança.

j) El perfil del contractant regulat en l'article 53 del RDL 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.

k) L'oferta d'ocupació i la informació relativa als procediments de selecció de personal.

l) Les convocatòries de subvencions i els actes relacionats amb els procediments d'atorgament.

m) Els instruments de planejament urbanístic, així com un enllaç al sistema d'informació urbanística regulat a la disposició addicional primera del Reial Decret Legislatiu 2 / 2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Sòl.

n) Qualsevol altres exigits per aquesta Ordenança o per la legislació aplicable, si escau.

#### **Article 20.**

##### **Tauler municipal electrònic.**

1. El Ajuntament disposarà d'un tauler municipal electrònic d'edictes i anuncis a la seva seu electrònica, destinat a la publicació preceptiva de normes, acords, resolucions, comunicacions i qualsevol altra informació d'interès municipal.

2. A efectes del còmput de terminis, en el moment de la publicació es generarà el corresponent segell de temps, que serà accessible mitjançant un enllaç situat al costat de cada document publicat.

3. L'Ajuntament podrà 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 seran publicats a la seva seu electrònica, i aquesta publicació tindrà plens efectes legals.

2. El format utilitzat per a la publicació del corresponent diari o butlletí haurà de garantir la seva integritat i accessibilitat.





**Article 22.**

**Carpeta ciutadana.**

1. La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'una zona anomenada "carpeta ciutadana" d'accés restringit al seu titular o titulars, els quals s'hauran d'identificar utilitzant un certificat electrònic abans d'accedir-hi.
2. Sempre que sigui tècnicament factible per a l'Ajuntament, s'incorporarà a la carpeta ciutadana tota la informació relativa al seu titular que es troba a l'Ajuntament, i s'hi haurà d'indicar expressament la utilització que en faci l'Ajuntament en nous procediments o la cessió a altres administracions públiques que hagi estat consentida; aquesta opció es podrà modificar.
3. Com a mínim s'inclouran a 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 tramitació dels expedients en els quals gaudeixi de la condició d'interessat.
4. La pràctica de les notificacions per mitjans electrònics s'efectuarà a la carpeta ciutadana.

**Article 23.**

**Operatòria per a la validació de còpies verificables.**

La seu electrònica de l'Ajuntament disposarà d'una operatòria que, mitjançant el codi de verificació incorporat a una còpia verificable, permetrà accedir al document electrònic autèntic del qual es va obtenir aquesta, i que informarà sobre la validesa de la signatura o signatures electròniques de l'esmentat document.

**Article 24.**

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

1. L'Ajuntament incorporarà a la seva seu electrònica un mecanisme de recerca documental adequat i de fàcil ús per a la consulta ciutadana dels documents electrònics relatius a procediments administratius ja acabats. Quan, d'acord amb la normativa aplicable, un determinat document no sigui immediatament accessible, el ciutadà podrà generar automàticament una sol·licitud d'accés documental que dirigirà immediatament a la unitat responsable del document.
2. L'accés dels interessats a la informació sobre els expedients no acabats es farà a través de la seva carpeta ciutadana. Es permetrà l'accés immediat als documents integrants dels expedients quan sigui possible d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança; en cas contrari, l'usuari podrà generar una sol·licitud d'accés que es dirigirà immediatament a l'òrgan o unitat responsable de l'expedient.
3. L'accés a la informació de la seu electrònica diferent de la inclosa en els paràgrafs anteriors serà lliure per a la ciutadania, sense necessitat de cap identificació.
4. L'Ajuntament podrà requerir dades que no siguin de caràcter personal en les operatòries d'accés a la informació de la seva seu electrònica, a efectes merament estadístics o per millorar els serveis municipals, sense que en cap cas l'aportació d'aquestes dades condicioni l'accés a la informació municipal.

**CAPÍTOL TERCER.**

**INTEROPERATIVITAT, IDENTIFICACIÓ, AUTENTIFICACIÓ I REPRESENTACIÓ**

**Article 25.**

**Condicions per a la interoperativitat**

1. Les dades i documents en format electrònic de què disposa l'Ajuntament estaran a disposició de tots els seus departaments, llevat dels restringits de manera expressa per la normativa vigent.
2. 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 de la resta d'administracions que els puguin necessitar com a documentació complementària per a la tramitació i evitar la reiteració entre administracions per a la sol·licitud i recopiació d'aquesta informació.
3. Correspon a l'Ajuntament cercar i recopilar les dades de la resta d'administracions que puguin aportar documentació necessària per a la tramitació dels seus expedients.





**Article 26.**

**Intercanvi segur de dades.**

1. L'Ajuntament signarà els convenis i acords necessaris amb l'Oficina d'Administració Electrònica de les Illes Balears, i amb la resta d'administracions públiques, i establirà els sistemes tecnològics necessaris per aconseguir de forma electrònica i segura la documentació necessària per completar la tramitació dels seus expedients sense exigir o que s'hagi d'exigir als interessats la mateixa documentació acreditativa exigida pels procediments i en poder de l'administració, per tal de 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.
2. Per materialitzar l'intercanvi de dades en el conjunt de les administracions de les Illes Balears, l'Ajuntament se sumará, si així ho acorda 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, per a la qual cosa s'inclourà un mapa d'interoperativitat entre administracions de les Illes Balears, un esquema de convenis i un inventari de documents a intercanviar.
3. Se subscriuran els convenis oportuns per garantir la interoperativitat i l'intercanvi de dades.

**Article 27.**

**Mitjans d'identificació i autenticació.**

1. L'Ajuntament utilitzarà certificats d'identificació de llocs web i segells electrònics com a mitjans d'identificació i autenticació basats en la signatura electrònica avançada.
2. Quan es produeixi un intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació que reuneixin les degudes condicions de seguretat, es podrà tenir per identificada l'entitat proveïdora de la informació i reconèixer-li el caràcter d'autèntica, en 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 es garantiran per mitjà de la signatura electrònica reconeguda, en els termes previstos en 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 davant la intercepció, 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 continguin.
  - b) La transmissió xifrada de les comunicacions realitzades per Internet.

**Article 29.**

**Segells electrònics.**

1. Els actes administratius de l'Ajuntament realitzats de forma automatitzada s'autenticaran mitjançant una signatura electrònica avançada recolzada per un segell electrònic.
2. La Batlia, mitjançant decret, establirà els certificats per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Ajuntament i de les entitats recollides a 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 la Batlia, mitjançant decret, establirà la política i disposarà dels 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 la Batlia establirà, mitjançant decret i després de l'informe elaborat pels serveis jurídics municipals, el nombre de segells a utilitzar per l'Ajuntament, atenent a criteris de distribució de riscs, d'eficàcia, de la funció a la qual es destina el segell i del grau de detall amb què sigui necessari determinar la identitat de l'òrgan o unitat administrativa de la qual emana un determinat acte, tant a efectes del dret d'informació de la ciutadania com del control per la pròpia entitat de la actuació dels seus òrgans.





**Article 30.**

**Entorns tancats de telecomunicació.**

1. La Batlia establirà, mitjançant decret, els supòsits en què l'accés a dades i documents a través d'entorns tancats de telecomunicació serà vàlid com a mitjà d'identificació i garantia d'autenticitat, i determinarà la informació que podrà ser autenticada i la denominació i característiques bàsiques de l'entorn tancat de telecomunicació pel qual hi podrà accedir.
2. En els supòsits en què la informació posada a disposició en un entorn tancat de telecomunicació procedeixi d'altres administracions públiques es farà el que disposen els corresponents convenis.
3. Quan es transcrigui manualment un document amb informació obtinguda a través d'un entorn tancat de telecomunicació, es farà constar la font i la data d'obtenció i incorporació de l'esmentada informació.

**Article 31.**

**Utilització de certificats reconeguts.**

1. La utilització de signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut serà suficient per identificar els ciutadans, així com per entendre acreditada la seva voluntat, quan es presentin 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 DNI electrònic.
3. L'Ajuntament indicarà a la seu electrònica els prestadors de serveis de certificació reconeguts.

**Article 32.**

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

En les seves relacions per mitjans electrònics, l'Ajuntament podrà disposar de la utilització per part de la ciutadania de qualsevol altre mitjà de signatura electrònica, sempre que es garanteixi la seguretat en la identificació i, si escau, l'acreditació de la voluntat, tot tenint en compte els següents criteris:

- 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.

**Article 33.**

**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 dur a terme un determinat tràmit davant l'Ajuntament, un empleat municipal podrà suplir aquesta manca utilitzant els seus propis mitjans d'identificació i autenticació. Prèviament, el ciutadà s'haurà d'identificar i prestar el seu consentiment exprés, del qual haurà de quedar constància.
2. La Batlia determinarà els membres del personal al seu servei que estaran habilitats per suplir la ciutadania en les operacions d'identificació i autenticació, d'acord amb el que preveu aquest article.

**Article 34.**

**Representació.**

1. L'acreditació de la representació per realitzar actuacions per via electrònica amb l'Ajuntament a favor de tercers es podrà dur a terme mitjançant qualsevol dels següents procediments:
  - a) Utilització 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) Declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació en el registre de representants de l'Ajuntament.
2. L'Ajuntament podrà requerir a l'apoderat que justifiqui el seu apoderament en qualsevol moment.





**Article 35.**

**Registre de representants.**

1. L'Ajuntament disposarà 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 s'hagi de validar una determinada representació. La seva incorporació al registre es farà amb:

- a) La presentació dels documents acreditatius de l'apoderament, ja sigui en suport paper o electrònic.
- b) 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 proporcionin suficient fiabilitat i un cop s'hagi signat el corresponent instrument de col·laboració.
- c) 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 contindrà informació sobre el tipus de càrrec o apoderament i el seu termini de vigència, i conservarà així mateix una còpia del document o documents acreditatius de la representació per tal de poder-ne valorar la suficiència per a cada cas concret.

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

**Article 36.**

**Esmena de deficiències.**

1. La presentació d'una declaració responsable o d'una comunicació incompleta o amb absència dels requisits establerts a l'efecte no és jurídicament eficaç, i obliga a paralitzar l'activitat sense perjudici de les responsabilitats a què hi hagi lloc. En tot cas, l'ordre de paralització haurà d'anar precedida d'un tràmit d'esmena si l'omissió no afecta un requisit essencial.

2. Així mateix, la resolució que declari l'anterior situació podrà determinar l'obligació de l'interessat de restituir la situació jurídica al moment previ a l'exercici del dret a l'exercici 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 resulten d'aplicació.

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 requerirà a la ciutadania que esmeni qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat previstos en aquesta Ordenança.

**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 l'ús d'un programa usat per a la seva generació o un altre equivalent, i és 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 seran equivalents a tots els efectes.

3. S'entén per document electrònic "autèntic" aquell que porta incorporada una signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut, i un segell de temps o mecanisme equivalent que dona fe del moment d'incorporació de la signatura.

4. S'entén per "còpia electrònica autèntica" aquell document electrònic autèntic que reproduïx el contingut d'un document original, electrònic o en suport paper, i el caràcter de còpia s'indica a les dades.

5. S'entén per "còpia verificable" d'un document electrònic autèntic tot aquell document, electrònic o en suport paper, que guarda plena identitat visual amb el primer i porta incorporat un codi de verificació que permet comprovar la seva autenticitat tot accedint al document electrònic autèntic que es troba en un arxiu.

6. S'entén per document electrònic "preservat" aquell document electrònic autèntic destinat a la seva conservació a l'arxiu municipal, i que servirà com a referència per validar les ulteriors còpies del document.

7. S'entén per document "d'arxiu" aquell que ha finalitzat el seu tràmit i que ha de ser conservat mentre mantingui la seva vigència administrativa i, si escau, en virtut del seu valor com a font històrica.





**Article 38.**

**Dades.**

1. Cada document electrònic tindrà assignat un conjunt de dades descriptives del seu contingut i d'altres aspectes d'aquest.
2. L'Ajuntament elaborarà un catàleg de dades que serà d'ús obligatori per a tots els òrgans i unitats municipals i que s'ajustarà al que disposa l'Esquema Nacional d'Interoperativitat, almenys en els mínims preceptius.
3. Entre les dades de cada document electrònic hi figuraran necessàriament les 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, del seu autor o responsable 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 dels interessats al seu contingut en l'expedient a què es refereix.
  - e) La possibilitat de lliure consulta una vegada acabat el procediment a què es refereix o, en cas contrari, les causes aplicables per restringir l'accés.
4. S'haurà 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'impedirà la modificació de les dades següents:
  - a) Les identificatives del document.
  - b) Les relatives a l'originalitat del document i, si escau, al tipus de còpia, al seu autor o responsable i a la naturalesa jurídica del document copiat.
  - c) Les relatives a les signatures del document.
  - d) Les associades a la traçabilitat i al control dels accessos a la informació exigida per la normativa de protecció de dades per a les dades a què s'aplica el nivell alt de les mesures de seguretat.

**Article 39.**

**Documents electrònics autèntics aportats per la ciutadania.**

1. L'Ajuntament acceptarà que la ciutadania aporti 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 seva incorporació a la plataforma de tramitació o a l'arxiu electrònic municipal, i a les dades es farà constar l'origen del document.

**Article 40.**

**Formats.**

1. L'Ajuntament mantindrà un catàleg actualitzat dels formats admesos per presentar documents electrònics, que es publicarà a la seu electrònica i que s'atindrà al que disposa l'esquema nacional d'interoperativitat.
2. Quan es presenti un document electrònic en un format no preservat i la seva signatura s'efectuï 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, això si les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permeten.
3. Entre els formats admesos en les relacions amb la ciutadania es preferiran aquells definits com estàndards oberts pels organismes internacionals de normalització, i així mateix seran admissibles aquells que siguin generalment utilitzats per la ciutadania.
4. Sense perjudici del que disposa el paràgraf anterior, 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.

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

5. En la comunicació dels seus documents electrònics a la ciutadania, l'Ajuntament haurà d'utilitzar formats per a la lectura, comprovació de signatures i, si escau, desxifrat, que existeixin o siguin facilitats per l'Ajuntament, i eines o utilitats gratuïtes.







**CAPÍTOL QUART.**  
**SIGNATURA ELECTRÒNICA DEL PERSONAL AL SERVEI DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL**

**Article 41.**

**Signatura personal municipal.**

El conjunt d'empleats públics de l'Ajuntament que hagi de participar en la gestió administrativa per mitjans electrònics disposarà de signatura electrònica, i ho podrà fer a través del seu DNI electrònic, però també podrà disposar de signatura basada en un certificat d'empleat públic proporcionat pel mateix Ajuntament. En aquest últim cas el sistema de signatura electrònica haurà de reunir una sèrie de característiques:

1. Les signatures electròniques proporcionades als empleats públics hauran de complir les garanties i els requisits que estableix la política de signatures de la institució.
2. Les signatures electròniques dels empleats públics només podran ser utilitzades en el desenvolupament de les seves funcions i en l'exercici de les potestats pròpies del càrrec que ocupen, i estaran reflectides en el directori de l'organització. Es pot donar el cas que un empleat públic tingui més d'una identitat digital, en aquest cas haurà de triar amb quina identitat vol signar.
3. La signatura electrònica de l'empleat públic contindrà com a mínim la següent informació:
  - a) Descripció del tipus de certificat.
  - b) Nom i cognoms del titular.
  - c) Número de DNI.
  - d) Organisme públic en el qual el titular presta el seu servei de certificació.
4. Correspon a l'Ajuntament dur a terme les tasques d'identificació i comprovació de les circumstàncies necessàries per a l'emissió del certificat corresponent del seu personal. Igualment li correspon instar la supressió o revocació dels esmentats certificats quan procedeixi.
5. Correspon als empleats públics que tinguin signatura electrònica dur a terme les següents funcions:
  - a) Custodiar la signatura i els certificats electrònics, així com els seus suports.
  - b) Usar de manera adequada aquests certificats exclusivament en l'exercici de les seves funcions i pel que fa als requisits i límits determinats.
6. Identificació i autenticació de l'usuari per part del funcionari públic. En el cas que per efectuar qualsevol operació per mitjans electrònics es requereixi la identificació o autenticació de l'usuari, aquesta podrà ser validada per personal públic habilitat mitjançant l'ús de signatura electrònica. El ciutadà haurà d'identificar i prestar el seu consentiment exprés i en deixarà constància en el cas de discrepància o litigi. L'Ajuntament mantindrà un registre de personal habilitat per a la identificació, autenticació i el suport a l'usuari.

**Article 42.**

**Funcions reservades als funcionaris d'habilitació de caràcter nacional**

El que disposa l'article 40 haurà de respectar les funcions que la legislació vigent atorga als funcionaris d'habilitació de caràcter nacional, per a la qual cosa es procedirà a adoptar les fórmules legals que permetin a aquests funcionaris poder delegar atribucions.

**CAPÍTOL CINQUÈ.**  
**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 estarà permanentment disponible a la seva seu electrònica. Els formularis electrònics i, si escau, les aplicacions informàtiques que es facilitin a la ciutadania per a la iniciació de procediments de competència municipal hi podran enllaçar 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 s'efectuarà, en tot cas, sota la cobertura del certificat d'identificació de seu electrònica, de manera que resulti suficientment 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 administratives de l'Ajuntament, així com per a la tramesa de documents electrònics a la ciutadania per part d'aquests òrgans o unitats.

5. No obstant el que disposa l'apartat anterior, s'establiran les condicions organitzatives i tècniques que possibilitin la interconnexió del registre electrònic de l'Ajuntament amb altres registres administratius, per tal de donar compliment al 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 el seu exercici, així com als 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 seran responsables de la supervisió dels documents rebuts en el registre electrònic i, si escau, de la classificació, assignació de destinació, incorporació de metadades i altres operacions que calgui realitzar, amb el suport en els aspectes tècnics de l'òrgan competent en matèria de tecnologia.

#### **Article 45.**

##### **Informació als usuaris.**

1. En l'operatòria per a l'accés al registre electrònic de l'Ajuntament s'informarà la ciutadania, directament o mitjançant enllaços a altres zones de la seu electrònica on es reculli la informació, dels següents aspectes:

- 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 expedeixen.
- d) La relació actualitzada de procediments i tràmits electrònics disponibles, els seus 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, 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 seran accessibles des de l'operatòria d'accés al registre. En particular, quan s'aportin documents electrònics en un format no preservatiu es proporcionaran serveis per a la seva transformació a un format preservable de forma prèvia a l'entrega, això sempre que les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permetin.

#### **Article 46.**

##### **Requisits per l'admissió dels documents.**

1. A cada presentació davant el registre electrònic de l'Ajuntament haurà de figurar com a mínim un document de presentació, que estarà signat mitjançant una o diverses firmes electròniques avançades, les quals hauran d'estar recolzades per certificats que hagin estat admesos per l'Ajuntament per al seu ús 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, serà un 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 el destí dels quals sigui un expedient ja iniciat, el número d'expedient haurà de constar en el document de presentació o, en el cas de no saber-lo, el número de registre obtingut a la presentació que va donar inici a l'expedient.

#### **Article 47.**

##### **Còmput de terminis.**

1. Als efectes del còmput de terminis i per al seu compliment per part de les persones interessades, 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 còmput de terminis que afectin l'Ajuntament vindrà determinat per la data i hora de presentació de cada document en el registre electrònic de l'Ajuntament.





**Article 48.**

**Registre d'entrada de documents.**

1. A 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 recolzin, el registre electrònic admetrà els documents practicant l'oportú assentament d'entrada. L'operatòria del registre comprovarà també les signatures dels documents electrònics autèntics annexos al document de presentació, si n'hi ha. Es conservaran totes les signatures amb els certificats que les recolzin 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 nombre d'entrada en el registre electrònic, la data i hora de la presentació efectiva del document, les dades d'identificació del signant o signants del document de presentació i, si escau, la relació dels documents annexos. El justificant de recepció serà posat immediatament a disposició del presentant, que podrà descarregar-se una còpia verificable del mateix.
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 dona inici a un nou procediment, es podrà 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 pugui ser assignat a alguna de les categories predefinides en el catàleg unificat de procediments, es completaran les metadades amb els valors definits en aquest. En cas contrari les emplenarà el personal del registre, el qual designarà també l'òrgan o la unitat de destinació.
5. Un cop completades les metadades, automàticament o amb la intervenció del personal del registre, es reenviaran immediatament els documents admesos als seus destinataris.

**Article 49.**

**Registre de sortida de documents.**

1. Les unitats administratives de l'Ajuntament presentaran en el registre electrònic els documents electrònics autèntics que hagin de ser tramesos 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 recolzin, i practicarà l'oportú 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 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 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 relació dels documents annexos.

**Article 50.**

**Denegació del registre.**

1. El registre electrònic de l'Ajuntament rebutjarà qualsevol presentació que no estigui protegida per una signatura electrònica vàlida, segons els criteris definits en aquesta Ordenança, així com aquelles que continguin fitxers el format dels quals no s'ajusti a les especificacions tècniques del registre o que presumiblement puguin contenir un 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 seguretat dels sistemes d'informació municipals.
2. En els casos previstos en el paràgraf anterior, així com 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 presentant mitjançant els corresponents missatges d'error, per tal que es procedeixi a l'esmena de l'enviament, i es conservarà un registre de la incidència en un fitxer a aquest efecte.

**CAPÍTOL SISÈ.**

**ACCÉS ALS EXPEDIENTS I DOCUMENTS ELECTRÒNICS**

**Article 51.**

**Accés als expedients i documents electrònics.**

1. Els membres de la unitat administrativa responsable d'un document o expedient estaran autoritzats per a l'accés al seu contingut i seran els únics habilitats per dur-hi a terme operacions.



2. Quan els documents electrònics pertanyin a expedients no acabats, es permetrà l'accés a totes les 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 a les metadades del document consti que s'hi pot permetre l'accés immediat. Quan les dades corresponents no hagin estat emplenades o indiquin la no procedència de l'accés immediat al document, l'òrgan o unitat responsable del document haurà de cursar l'oportuna sol·licitud per a la seva resolució.
4. Els documents electrònics relatius a procediments ja acabats, sempre que no es vegin 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, podran ser objecte de lliure accés per la ciutadania. Sempre que els recursos de l'Ajuntament ho permetin, s'establiran els mitjans per tal que 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 part de la ciutadania pugui ser immediata.
5. Sens perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, la ciutadania i les altres administracions públiques podran demanar l'accés a un document o expedient electrònic a la unitat administrativa que en sigui responsable. Quan la sol·licitud sigui acceptada, i 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 podrà posar el document o expedient electrònic a disposició per mitjans electrònics, però es requerirà sempre la prèvia identificació de qui realitzi 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 resulti necessari per a l'exercici de les seves competències. Així mateix, quan hi hagi una causa legítima, la unitat responsable podrà permetre a altres unitats administratives de l'Ajuntament la consulta de l'expedient o document.
7. Per tal de donar valor per defecte en un tipus de documents a les dades a què es refereixen els paràgrafs 3 i 4 d'aquest article s'utilitzaran les qualificacions contingudes en el catàleg unificat de procediments, segons el que disposa l'article 8 d'aquesta Ordenança.

## **CAPÍTOL SETÈ.**

### **COMUNICACIONS I NOTIFICACIONS TEMÀTIQUES**

#### **Article 52.**

##### **La comunicació electrònica.**

Les persones interessades podran triar el 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 53.**

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

1. L'Ajuntament habilitarà un sistema de notificacions telemàtiques mitjançant l'enviament a una adreça electrònica segura que contingui l'actuació administrativa que hagi de ser comunicada i des de la qual la persona interessada pugui respondre amb la seguretat d'un document electrònic. Durant la tramitació d'un procediment la persona interessada podrà canviar el mitjà de notificació.
2. Per fer efectiu, a efectes jurídics plens, un sistema de notificació telemàtica amb un interessat concret, prèviament aquest haurà d'assenyalar i donar el seu consentiment exprés a la utilització d'aquest mitjà i identificar, en cada cas, l'adreça electrònica corresponent. El consentiment de l'interessat s'haurà d'expressar específicament per a cada procediment; tant la indicació de la preferència d'ús de mitjans electrònics com el consentiment es podran emetre i demanar per mitjans electrònics.
3. Per tal que el sistema de notificació telemàtica sigui vàlid haurà de reunir els requisits següents:
  - a) Acreditar la data i 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 la identitat de l'usuari.
  - d) Els prestadors del servei de comunicacions pels mitjans electrònics que es determinin podran demanar la validesa dels seus serveis per tal que aquests assumptes siguin considerats mitjans vàlids de notificació electrònica.





**Article 54.**

**Pràctica de la notificació electrònica.**

1. A través del registre telemàtic corresponent s'enviarà per correu electrònic a la persona interessada, a l'adreça electrònica que hagi facilitat, un avís de notificació de caràcter informatiu que comuniqui l'existència d'una notificació dirigida a ella, així com la direcció de la pàgina web a la qual ha d'accedir per obtenir-la.

Si no és possible efectuar aquest avís de notificació a l'adreça electrònica facilitada per la persona interessada s'haurà d'intentar efectuar utilitzant altres vies ordinàries de notificació. En aquest avís de notificació s'hauran d'assenyalar les dades bàsiques que permetin la identificació de la notificació que es posi a disposició de la persona usuària (òrgan competent i emissor de l'assumpte i número d'expedient administratiu). A més, s'haurà d'especificar que un cop transcorreguts deu dies naturals a partir de la data de la recepció de l'avís sense haver accedit a la seva obtenció, 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. La persona interessada 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, un cop signat el corresponent justificant de recepció, mitjançant 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 hora de la recepció, el qual deixarà constància de la recepció per part de l'interessat. Aquesta justificació de recepció podrà acreditar la notificació a tots els efectes legals. Immediatament la persona interessada 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 produirà als 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 serà vàlid per al còmput de terminis, amb els efectes que en cada cas prevegi la norma reguladora del procediment administratiu corresponent.

**CAPÍTOL VUITÈ.**

**TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA DE PROCEDIMENTS**

**Article 55.**

**Formació d'expedients electrònics.**

1. Els documents corresponents a un determinat procediment s'agruparan en un expedient electrònic, al qual s'uniran seqüencialment segons siguin 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 que s'hi hagin adjuntat per estricte ordre d'arribada, i la seva autenticitat i integritat es garantiran mitjançant una signatura electrònica avançada realitzada amb un segell electrònic de l'Ajuntament.

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

**Article 56.**

**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 realitzades per mitjans electrònics hauran de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació previstos a 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 ha de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora de les actuacions i la identificació dels seus responsables, així com el respecte a l'ordre de tramitació dels expedients.





4. La plataforma de tramitació avisarà els seus usuaris del transcurs dels terminis corresponents al procediment, i no podrà realitzar cap acció de forma automatitzada després del seu venciment.
5. La plataforma de tramitació distingirà els perfils d'usuari que siguin necessaris per a l'adequada ordenació de les funcions de les persones que intervinguin en la tramitació, i delimitarà en funció d'aquests les operacions a realitzar sobre els expedients.
6. Els òrgans administratius hauran de garantir que els drets d'audiència als interessats i d'informació pública es puguin exercir, quan procedeixi, a través de mitjans electrònics.

#### **Article 57.**

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

1. Les persones interessades, un cop s'hagin identificat, 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, la relació dels actes de tràmit realitzats, amb indicació del seu contingut i de la data en què es van dictar. Quan les dades dels documents electrònics de l'expedient així ho indiquin, d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança, es permetrà a més l'accés al seu contingut.
2. El Ajuntament podrà trametre a la persona interessada avisos sobre l'estat de la tramitació a través dels mitjans de comunicació previstos en aquesta Ordenança.

#### **Article 58.**

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

1. Els procediments administratius podran ser iniciats a instància de part mitjançant la presentació en el registre electrònic d'un document d'iniciació, que podrà ser una sol·licitud, comunicació o declaració responsable. A aquest efecte, l'Ajuntament posarà 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'haurà de signar sempre amb una firma 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 unificat de procediments, i sempre que es compleixi 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 59.**

##### **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 seus tràmits i els terminis corresponents, així com les plantilles dels informes i resolucions relatives al procediment.
2. El document d'iniciació d'un procediment modalitzat requerirà l'aportació de tots els documents necessaris, tot i que es podrà tramitar encara que en faltin alguns, sempre que aquests no siguin requisit imprescindible per a l'admissió. En aquest supòsit la plataforma informarà a qui els tramiti que hi manquen de documents per tal de requerir al ciutadà la corresponent esmena. Així mateix, es podrà incloure un avís en el justificant de recepció que s'expedeixi amb la relació dels documents que faltin, encara que aquest no tindrà efectes de notificació.
3. Una vegada admès el document d'iniciació, quan el procediment ho permeti en funció del que disposa el catàleg unificat de procediments, el procediment s'iniciarà automàticament, i la plataforma de tramitació assignarà un número a l'expedient, completarà les dades que correspongui i trametrà l'escrit d'iniciació i els documents que l'acompanyen a l'òrgan o unitat administrativa competent per a la instrucció. El número d'expedient es podrà incloure en el justificant de recepció expedit al presentant, en cas contrari es comunicarà el dit número a les persones interessades en el primer acte de comunicació a què doni lloc el procediment.
4. L'expedient serà assignat a un dels membres de la unitat administrativa competent que s'encarregarà de la realització del tràmit. Un cop aquest es doni per finalitzat, el responsable de la unitat o un altre membre competent d'aquesta signarà, amb una signatura electrònica avançada, l'acte o resolució corresponent al tràmit, el qual serà conservat a l'expedient, i la tramitació seguirà automàticament el flux prèviament definit que començarà el següent pas a la unitat administrativa corresponent.
5. En el cas que l'òrgan o unitat administrativa competent consideri necessari afegir alguna tasca al procediment modelitzat, podrà fer-ho a través de la pròpia plataforma de tramitació, de la qual cosa haurà de quedar constància en aquest.





#### **Article 60.**

##### **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 d'aquests. En aquests procediments el document de presentació permetrà annexar tots els documents que el presentant consideri oportuns, i ho 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'examinarà i l'assignarà a la unitat administrativa que al seu parer resulti competent.
3. Una vegada qualificada la naturalesa del procediment, l'òrgan o unitat administrativa competent l'iniciarà, per a la qual cosa li assignarà un número d'expedient i en completarà les dades. Quan el document de presentació no doni lloc a l'inici d'un procediment i no escaigui realitzar cap tasca en virtut d'aquest, s'arxivarà directament. En el cas que procedeixi la realització d'una o més tasques, aquestes s'executaran i s'arxivarà el seu resultat, indicant expressament a la plataforma de tramitació la finalització de les tasques derivades del document quan aquesta es produeixi.
4. Per a la tramitació de l'expedient es procedirà de la manera prevista al punt 4 de l'article anterior, i una vegada finalitzat un tràmit es definirà manualment el següent.

#### **Article 61.**

##### **Elaboració de notificacions.**

1. Quan calgui notificar un acte del procediment, s'efectuarà la notificació sobre la base de les plantilles contingudes a la plataforma de tramitació. Aquesta plataforma inclourà automàticament com a destinataris de la notificació els interessats en el procediment en qüestió, i s'hi podran afegir més destinataris si així es considera oportú.
2. Una vegada efectuada la notificació, la plataforma de tramitació l'enviarà al registre i serà posada a disposició dels destinataris per mitjans electrònics o bé tramesa al corresponent servei de notificacions, segons correspongui d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança.
3. Quan la notificació s'efectuï 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 s'efectuï per mitjans electrònics s'unirà el justificant de recepció electrònic firmat pel destinatari.
4. Sense perjudici del que estableixen 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 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 la notificació es podrà recórrer a la seva publicació en el tauler d'edictes electrònic de l'Ajuntament.
5. Quan la notificació d'una determinada actuació municipal no sigui legalment exigible, l'Ajuntament podrà comunicar-se amb els interessats utilitzant els mitjans previstos en aquesta Ordenança.

#### **Article 62.**

##### **Finalització de procediments electrònics.**

1. El procediment electrònic acabarà en el cas que hi hagi una resolució que li posi fi, per desistiment o renúncia de l'interessat o per caducitat de l'expedient. En tot cas, la finalització s'ha de fer constar expressament a la plataforma de tramitació i a les dades de l'expedient, als efectes previstos 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 al seu trasllat 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 es practicarà mitjançant la tramesa de notificacions per mitjans electrònics als òrgans, unitats o administracions públiques destinatàries.

#### **DISPOSICIÓ FINAL**

Aquesta Ordenança entrarà en vigor als sis mesos de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB), que no es podrà efectuar fins que s'hagin complert els terminis que preveu l'article 103, en relació al 113, ambdós de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

No obstant això, l'efectiva prestació dels serveis mitjançant els procediments i tràmits indicats en aquesta Ordenança utilitzant els mitjans electrònics que s'hi preveuen, dependrà del desenvolupament dels mitjans de què disposi l'Ajuntament, per la qual cosa s'anunciarà en el BOIB, seu electrònica, tauler d'edictes i, si es considera oportú, a la premsa local.





Contra aquest acord es pot interposar directament recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos, comptadors a partir de l'endemà de la publicació de la present Ordenança.

No obstant l'anterior, es pot exercitar si n'és el cas, qualsevol altre recurs que s'estimi pertinent.

Tot això de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa i de la Llei 4/1999, de 13 de gener, de modificació de la Llei 30/1992, de 25 de novembre de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Pollença, 2 de maig de 2014

**EL BATLE**

Bartomeu Cifre Ochogavia

