



## Secció I. Disposicions generals AJUNTAMENT DE SANTA MARGALIDA

**18463**

*Aprovació definitiva del Reglament municipal per a l'accés dels ciutadans als serveis públics mitjançant la utilització de mitjans electrònics*

No havent presentat pels interessats, durant el termini d'exposició al públic, cap reclamació contra l'acord adoptat per l'Ajuntament Ple a la sessió de dia 26 d'octubre de 2015, d'aprovació inicial del Reglament municipal per a l'accés dels ciutadans als serveis públics mitjançant la utilització de mitjans electrònics, ha resultat definitivament aprovat, i per aquest motiu, es publica el text íntegre del mencionat reglament, que és el següent:

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

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

*Article 7.- Qualificació dels documents que continguin dades de caràcter personal.*

*Article 8.- Classes d'actuacions.*

*Article 9.- Automatització d'actuacions que impliquin una classificació o valoració.*

*Article 10.- Segell de l'òrgan.*

*Capítol 2.- Seu electrònica.*

*Article 11.- Seu electrònica municipal.*

*Article 12.- Accés universal i multicanalitat.*

*Article 13.- Gestió de la seu electrònica.*

*Article 14.- Qualitat i usabilitat.*

*Article 15.- Seguretat.*

*Article 16.- Àmbit de la seu electrònica.*

*Article 17.- Continguts relatius als drets polítics.*

*Article 18.- Continguts relatius als serveis municipals.*

*Article 19.- Tauler municipal electrònic.*

*Article 20.- Publicacions Oficials periòdiques de l'Ajuntament.*

*Article 21.- Carpeta ciutadana.*

*Article 22.- Operatòria per a la validació de còpies verificables.*

*Article 23.- Accés als continguts de la seu electrònica.*

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

*Article 24.- Condicions per a la interoperativitat.*

*Article 25.- Intercanvi segur de dades.*

*Article 26.- Mitjans d'identificació i autenticació.*

*Article 27.- Identificació i autenticació.*

*Article 28.- Segells electrònics.*

*Article 29.- Entorns tancats de telecomunicació.*

*Article 30.- Utilització de certificats reconeguts.*

*Article 31.- Altres mitjans d'identificació i autenticació.*

*Article 32.- Identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania per part d'un empleat municipal.*

*Article 33.- Representació.*

*Article 34.- Esmena de defectes.*





*Article 35.- Document electrònic.*

*Article 36.- Dades.*

*Article 37.- Documents electrònics autèntics aportats per la ciutadania.*

*Article 38.- Formats.*

*Capítol 4.- Signatura electrònica del personal al servei de l'Administració Municipal.*

*Article 39.- Signatura personal municipal.*

*Article 40.- Funcions reservades habilitats de caràcter estatal.*

*Capítol 5 - Registre Electrònic.*

*Article 41.- Creació i naturalesa del Registre electrònic.*

*Article 42.- Gestió del Registre electrònic.*

*Article 43.- Informació als usuaris.*

*Article 44.- Requisits per a l'admissió dels documents.*

*Article 45.- Còmput de terminis.*

*Article 46.- Registre d'entrada de documents.*

*Article 47.- Registre de sortida de documents.*

*Article 48.- Denegació del registre.*

*Capítol 6 - Realització de còpies.*

*Article 49.- Còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper.*

*Article 50.- Realització de còpies electròniques autèntiques de documents electrònics autèntics.*

*Article 51.- Obtenició de còpies verificables de documents electrònics autèntics.*

*Article 52.- Finalitat de les còpies i competència per a la seva realització.*

*Capítol 7 - Conservació i destrucció de documents.*

*Article 53.- Destrucció de documents originals en suport paper.*

*Article 54.- Conservació i destrucció dels documents electrònics.*

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

*Article 55.- Accés als expedients i documents electrònics.*

*Disposició final. Entrada en vigor.*

## 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 la utilització per l'administració d'aquest Ajuntament dels mitjans electrònics en les seves relacions amb els ciutadans i les altres Administracions Públiques, així com el desenvolupament de la seva activitat administrativa a través dels tràmits i procediments pertinents, així com 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 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 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, atenint-se a la present Ordenança en el que aquesta 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'avís 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 l'Ajuntament es regirà pels següents principis:

- 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 del mateix. 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.
- 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 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 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 del Règim Local, en els processos de presa de decisions i en la millora de gestió municipal a través de mitjans electrònics.
- 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 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 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 a 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 a 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'historial dels procediments així com, quan no hi hagi causa legal que ho impedeixi, el contingut dels documents administratius.
- b) Dret a no presentar documents que es troben en poder de l'Ajuntament, sempre que s'hagi atorgat el corresponent consentiment per a la utilització de les dades personals i que es faciliti la informació que fos necessària per a la localització del document. També hi haurà aquest dret respecte a la informació i documentació que hi ha en altres administracions públiques, sempre que l'Administració municipal hagi signat amb les mateixes un conveni d'intercanvi d'informació. No requerirà conveni 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 de models i serveis regulats en aquesta Ordenança, utilitzant per a això l'Ajuntament les eines que resulten apropiades d'acord amb l'estat de la tècnica i destinant els recursos d'acord amb la seva capacitat.





**Article 6. 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 poden exercitar.

2. Els formularis en què es demanin dades de caràcter personal amb la finalitat de la tramitació i resolució d'un concret procediment administratiu o la provisió d'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 ha 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 necessaris, especificant en la mesura que sigui possible les comunicacions de dades a realitzar. En tots aquests casos 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 en ell 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 son necessàries 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 i caducaran el consentiment atorgat en el termini de deu anys.

4. 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 haurà d'existir en el model o formulari una casella en que aquest es doni expressament.

**Article 7. 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 aplicables a aquests, segons el que disposa el Reglament de Desenvolupament de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, aprovat per Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre. Quan, atesa la naturalesa i funció d'un procediment o d'una classe de documents, puguin preveure aquests aspectes, el contingut a assignar a les corresponents dades 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 se li hagin 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 8. Classes d'actuacions.**

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

- Actuacions personals: són aquelles que el contingut és elaborat per un o diversos empleats municipals, els quals es fan responsables del mateix.
- Actuacions de simple tràmit o de comunicació de dades automatitzades: són aquelles consistents únicament en traslladar a la ciutadania una informació que es troba en els sistemes d'informació municipals, o aquelles amb 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 que el contingut s'elabora de manera automatitzada utilitzant eines informàtiques que, sobre la base de coneixement prèviament aportat, realitzen una tasca de classificació o valoració, assignant una conseqüència jurídica en funció de les dades de partida que els hagin estat aportats.

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 9. 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 d'Alcaldia, que haurà de comptar amb el següent contingut mínim:

- La identificació de l'òrgan o unitat administrativa responsable del sistema.
- La informació sobre la naturalesa del sistema emprat i la descripció del coneixement aportat al mateix com a base per al seu funcionament, en una mesura prou expressiva per a la ciutadania dels fonaments de la seva actuació i l'adequació dels mateixos al



*Dret.*

*c) La identificació de l'entitat independent que auditarà el funcionament del sistema, la periodicitat de les auditories previstes i els criteris en què es basaran aquestes.*

*2. En tot cas, l'Ajuntament vetllarà per què 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 10. Segell de l'òrgan.**

*1. Recollit en la Llei 11/2007 com a sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada, el segell d'òrgan serveix a 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 ho crearà mitjançant acord del Ple, que es publicarà a la seu electrònica, fent constar l'Organisme titular responsable del segell i la seva utilització i procediments en els que serà aplicat.*

*2. L'Administració de l'Ajuntament podrà utilitzar en aquelles actuacions automatitzades que procedeixi un sistema de codi segur per a la verificació de documents, que vincularà a l'òrgan i 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 estatal, sense perjudici de les delegacions que puguin realitzar.*

*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) A la constatació dels requeriments previstos en 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 d'Alcaldia, 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 II**  
**SEU ELECTRÒNICA**

**Article 11. 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: <https://seu-e.net/ajsantamargalida>.*

*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 realitzarà conforme al que estableix aquesta Ordenança, donant-se en tot cas prioritat a la publicació de la informació preceptiva per mandat de la llei o d'una resolució judicial.*

**Article 12. Accés universal i multicanalitat.**

*1. L'Ajuntament garantirà a tota la ciutadania la possibilitat d'accés a la seva seu electrònica, disposant per això els terminals instal·lats a les seues físiques de l'Ajuntament.*

*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, incloent 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 dispongui.

**Article 13. 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 aquella que ha vingut sent la responsable de la web municipal.

2. La Unitat responsable de la seu electrònica coordinarà a les diferents unitats administratives de l'Ajuntament perquè s'incorporin a la mateixa 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, sense perjudici de la potestat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica a càrrec de la Unitat responsable d'aquesta.

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, mantenint en tot cas les seves responsabilitats sobre la mateixa.

**Article 14. Qualitat i usabilitat.**

1. L'Ajuntament vetllarà per la qualitat de tota la informació posada a disposició a la seva seu electrònica, identificant degudament i esmentant l'origen de l'obtinguda de fonts externes.

2. L'Ajuntament vetllarà perquè el disseny de la seva seu electrònica i l'estructura dels menús faciliti el seu ús per la ciutadania, seguint les normes i aplicant les metodologies definides per a la millora de la usabilitat dels llocs web. El web ha de ser "accessible"

3. Els serveis posats a disposició en la seu electrònica estaran 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 15. Seguretat.**

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

2. Els mecanismes de seguretat hauran d'estar sempre activats en les connexions amb el tauler d'anuncis per a 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 en les connexions amb la carpeta ciutadana, en les quals serà a més necessari disposar de xifrat de confidencialitat.

**Article 16. 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 naturalesa d'aquests, 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 altra 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, els transports, el comerç o els esports.

4. Tota la informació publicada a la seu electrònica s'especificarà la Unitat administrativa de procedència i la data de la darrera actualització.

**Article 17. Continguts relatius als drets polítics.**

1. Entre els continguts de la seu electrònica orientats a facilitar l'exercici per la ciutadania dels 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 competències municipals.
- c) La normativa pròpia de la Corporació.
- d) Els acords i resolucions dels òrgans de govern municipal.
- 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 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.

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 18. 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 recurs o accions que procedeixin, incloent així mateix els impresos i formularis associats.
- c) Les persones que 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 seues 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 en la lletra b) del paràgraf tercer de l'article 5 d'aquesta Ordenança.
- j) El perfil de contractant regulat en l'article 42 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, 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 en 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 19. 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 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 20. Publicacions oficials periòdiques de l'Ajuntament.**

1. Els diaris o butlletins oficials de l'Ajuntament seran publicats a la seva seu electrònica, tenint aquesta publicació 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 21. 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 a aquesta.
2. Sempre que sigui tècnicament factible, per part de l'Ajuntament, s'incorporarà a la carpeta ciutadana tota la informació relativa al seu titular, que es trobi a l'Ajuntament, indicant expressament aquella la utilització per part de l'Ajuntament en nous procediments o la cessió a altres administracions públiques hagi estat consentida, i es pot modificar aquesta opció.
3. Com a mínim s'inclouran en la carpeta ciutadana les dades del titular.
4. La pràctica de les notificacions per mitjans electrònics es realitzarà a la carpeta ciutadana.

**Article 22. Operativa 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 la mateixa, informant sobre la validesa de la signatura o signatures electròniques de l'esmentat document.

**Article 23. 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 realitzarà 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 i, en cas contrari, l'usuari podrà generar una sol·licitud d'accés que es dirigirà immediatament al 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 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 24. Condicions per a la interoperativitat**

1. Les dades i documents en format electrònic de què disposi l'Ajuntament estaran a disposició de la resta de departaments de l'Ajuntament, 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 les puguin necessitar com a documentació complementària per a la tramitació i evitar la reiteració entre Administracions de sol·licituds i recopilació 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 25. 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 que necessiti per a completar la tramitació de seus expedients sense exigir als interessats la mateixa documentació acreditativa exigida pel procediments 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 bases de dades 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 es sumarà, 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, incloent un mapa d'interoperabilitat entre administracions de les Illes Balears, un esquema de convenis i un inventari de documents a intercanviar.

3. Es subscriuran els convenis oportuns per garantir la interoperabilitat i intercanvi de dades.

**Article 26. 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 a l'entitat proveïdora de la informació i reconèixer a aquesta el caràcter d'autèntica, en els termes disposats en aquesta Ordenança.

**Article 27. Identificació i autenticació.**

1. L'autenticitat i 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:

- 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 28. 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. L'Alcaldia, mitjançant Decret, establirà els certificats per a l'actuació administrativa automatitzada de l'Ajuntament i de les entitats recollides en l'article 2 d'aquesta Ordenança. Això tenint en compte el que disposa la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

3. Igualment l'Alcaldia establirà, mitjançant Decret, la política i disposarà dels mitjans per a la generació i utilització de 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 l'Alcaldia establirà, mitjançant Decret, previ informe dels serveis jurídics municipals, el nombre de segells a utilitzar per l'Ajuntament, atenent a criteris de distribució de riscos, d'eficàcia, de la funció a la qual es destina el segell i del grau de detall amb que sigui necessari determinar la identitat de l'òrgan o unitat administrativa de la que 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 29. 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, determinant la informació que podrà ser autenticada i la denominació i característiques bàsiques de l'entorn tancat de telecomunicació pel qual es podrà accedir a aquesta.

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 transcriu manualment a un document 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 30. 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 s'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 31. Altres mitjans d'identificació i autenticació.**

En les seves relacions per mitjans electrònics, l'Ajuntament podrà disposar la utilització per 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, i tenint en compte els següents criteris:

- a) La proporcionalitat entre el requisit d'identificació i autenticació impost 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 32. 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 a la realització d'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 haurà d'identificar i prestar el seu consentiment exprés, del qual haurà de quedar constància.
2. L'Alcaldia 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 33. Representació.**

1. L'acreditació de la representació per a realitzar actuacions per via electrònica amb l'Ajuntament a favor de tercers es podrà dur a terme per qualsevol dels següents procediments:
  - a) Mitjançant la 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) Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació.
2. L'Ajuntament podrà requerir a l'apoderat la justificació del seu apoderament en qualsevol moment.

**Article 34. Esmena de defectes.**

1. La presentació d'una declaració responsable o una comunicació incompleta o amb absència dels requisits establerts a l'efecte no és jurídicament eficaç, amb obligació de 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 a 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 l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integrat i autenticat previstos en aquesta Ordenança.

4. En el cas de requeriment de documentació o condicions no incloses en la informació inicial l'afectat podrà plantejar la responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament quan l'esmena no sigui conseqüència d'una inadequada qualificació de l'activitat per part de l'afectat i sempre



que s'acrediti que el dany té la seva causa determinant en la manca d'informació suficient prèvia a l'inici del procediment.

**Article 35. 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" tot 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" tot 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" tot aquell document electrònic autèntic que reproduceix el contingut un document original, electrònic o en suport paper, i el caràcter de còpia s'indica en 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 incorporant un codi de verificació que permet comprovar la seva autenticitat accedint al document electrònic autèntic es troba en un arxiu.
6. S'entén per document electrònic "preservar" tot aquell documents electrònic autèntic destinat a la seva conservació a l'arxiu municipal, i que servirà com a referència per a 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 s'escau, en virtut del seu valor com a font històrica.

**Article 36. Dades.**

1. Cada document electrònic tindrà assignats un conjunt de dades descriptives del seu contingut i d'altres aspectes del mateix.
2. L'Ajuntament elaborarà un catàleg de dades, que serà d'ús obligatori per tots els òrgans i unitats municipals i s'ajustarà al que disposa l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, almenys en els mínims preceptius.
3. Entre les dades de cada document electrònic 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, de l'autor o responsable de la mateixa i de la naturalesa jurídica del document copiat.
  - c) La denominació i, si escau, el codi de la unitat administrativa responsable del document.
  - d) La possibilitat d'accés immediat al seu contingut per part dels interessats 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. Haurà guardar constància, durant tota la vida del document, de les dades assignades al mateix en cada moment.
5. Sense perjudici d'un eventual procediment de correcció d'errades, s'impedirà la modificació de les dades següents:
  - a) Les identificatives del document.
  - b) Les relatives a l'originalitat del document i, si s'escau, al tipus de còpia, l'autor o responsable de la mateixa 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 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 37. 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 l'arxiu electrònic municipal, fent constar en les dades

*l'origen del document.*

**Article 38. Formats.**

1. L'Ajuntament mantindrà un catàleg actualitzat dels formats admesos per a la presentació de documents electrònics, que es publicarà a la seu electrònica i s'atindrà al que disposa l'esquema nacional d'interoperabilitat.
2. Quan es presenti un document electrònic en un format no preservable i la signatura del mateix es realitzi 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 quan les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permetin.
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 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 sí 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 dels quals existeixin o siguin facilitades per l'Ajuntament, eines o utilitats gratuïtes.

**CAPÍTOL IV**

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

**Article 39. 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, però també podran 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 amb 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 seves 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, i 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 què el titular presta el seu servei de certificació.
4. Correspon a l'Ajuntament realitzar 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, la realització de les següents funcions:
  - a) La custòdia de la signatura i certificats electrònics, així com dels seus suports.
  - b) L'ús adequat d'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 pel funcionari públic. En el cas que per a la realització de qualsevol operació per mitjans electrònics es requerirà 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 deixant 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 40. Funcions reservades habilitats de caràcter estatal.**

*El que disposa l'article 38, haurà de respectar les funcions que la legislació vigent atorga als funcionaris d'habilitació de caràcter estatal, procedint a adoptar les fórmules legals que permetin a aquests funcionaris poder delegar atribucions.*

**CAPÍTOL V**  
**REGISTRE ELECTRÒNIC**

**Article 41. 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 escau, les aplicacions informàtiques que es facilitin a la ciutadania per a la iniciació de procediments de competència municipal podran enllaçar directament amb el mateix, sempre que es respectin totes les garanties i requisits formals en el lliurament de la documentació i a 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 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 administratius de l'Ajuntament, així com per la remissió per aquestes de documents electrònics a la ciutadania.*
- 5. No obstant el que disposa el número anterior, s'establiran les condicions organitzatives i tècniques que possibilitin la interconnexió del Registre electrònic de l'Ajuntament amb altres registres administratius, per donar compliment al que estableix 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 la seva Exercici, així com als eventuais convenis que l'Ajuntament pugui signar amb altres administracions públiques.*

**Article 42. 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 procedeixi realitzar, amb el suport en els aspectes tècnics de l'òrgan competent en matèria de tecnologia.*

**Article 43. Informació als usuaris.**

- 1. En l'operatòria per a l'accés al Registre electrònic de l'Ajuntament s'informarà a 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 formularis corresponents als mateixos 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 estaran accessibles en 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 quan les possibilitats tècniques de l'Ajuntament ho permetin.*

**Article 44. 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 requisit necessari per a l'admissió dels documents presentats.

2. El document de presentació podrà anar acompanyat d'altres documents electrònics annexos, havent 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'aporten a través del registre electrònic documents el destí dels quals sigui un expedient ja iniciat haurà de constar en el document de presentació el número d'expedient o, cas de no conèixer aquest, el número de registre obtingut en la presentació que va donar inici a l'expedient.

#### **Article 45. Còmput de terminis.**

1. A efectes del còmput de terminis per al seu compliment per 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 a l'Ajuntament vindrà determinat per la data i hora de presentació de cada document en el Registre electrònic de l'Ajuntament.

#### **Article 46. 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 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 s'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 dóna 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 meta-dades amb els valors definits en aquest. En cas contrari els omplirà el personal del registre, el qual designarà també a l'òrgan o unitat de destinació.

5. Un cop completats les metadades, automàticament o amb la intervenció del personal del registre, es reenviaran immediatament els documents admesos als seus destinataris.

#### **Article 47. 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 remesos a altres administracions públiques o 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 nombre 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 48. Denegació del registre.**

1. El Registre electrònic de l'Ajuntament rebutjarà tota 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 codi maliciós o qualsevol altre mecanisme que pugui provocar anomalies o fallades en el funcionament de Registre, o 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, posant aquesta circumstància en coneixement del presentant, mitjançant els corresponents missatges d'error, perquè procedeixi a la esmena de l'enviament, i conservant un registre de la incidència en un fitxer a aquest efecte.

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

### **Article 49. Còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper.**

1. Podran 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 a la realització de la còpia, la identitat de l'autor o responsable de la mateixa i, si escau, sobre l'expedient o grup de documents al qual s'associa la còpia.

4. El procediment per a la realització de còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper constarà de les següents fases:

a) Obtenció d'una imatge codificada digitalment del document en paper mitjançant un procés de digitalització. Per tal d'assegurar l'homogeneïtat i qualitat d'aquest procés, els escàners estaran configurats amb els paràmetres de qualitat tècnics que es determinen per a cada tipus de document, els quals no podran ser modificats pels operadors.

b) Optimització de la imatge digital obtinguda mitjançant processos automàtics d'ajustament de contrast i claredat, umbralització, reorientació i eliminació de vores negres, per tal de garantir la llegibilitat de la còpia. A aquest efecte s'utilitzaran programes específics per a assegurar la identitat de la imatge electrònica amb el document original en termes de mida i proporcions, així com d'orientació del text o gràfic.

c) Confrontació de la imatge digitalitzada amb el document original per a comprovar la identitat entre els dos i signatura de la còpia electrònica per part de l'autor d'aquesta, utilitzant el seu certificat de personal al servei de l'Ajuntament.

5. Les còpies electròniques autèntiques d'un conjunt de documents en paper de naturalesa jurídica uniforme es podran realitzar de forma automatitzada utilitzant un conjunt de software i hardware específicament habilitat per aquest fi. En aquest cas, un cop verificada la fidelitat de la còpia i la seva qualitat, cada fitxer d'imatge electrònica serà signat amb un segell electrònic de l'Ajuntament.

### **Article 50. 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 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 serà idèntic al del document original però en què el format resultant serà diferent de l'original.

b) Còpies anonimitzades, el contingut 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 a remetre un document fora de l'àmbit de l'Ajuntament.

3. La signatura electrònica avançada incorporada a la còpia pot ser un segell de l'Ajuntament o la d'un membre del seu personal, el qual haurà de tenir competències per a aquesta funció.

4. La còpia podrà incloure la signatura o signatures electròniques que tingués incorporades el document copiat. En cas contrari, la còpia acreditarà la presència i validesa d'aquestes firmes incorporant en el seu text les dades principals de la signatura o signatures del document copiat.

5. Les dades informaran sobre el caràcter de còpia del document i del tipus de còpia de què es tracta, fent 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.

**Article 51. Obtenció de còpies verificables de documents electrònics autèntics.**

1. Per l'obtenció d'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 mitjançant l'operatòria disponible a aquest efecte en la seu electrònica de l'Ajuntament.

2. El codi de verificació no es podrà deduir de dades com ara el número d'expedient, data del document i altres similars, de manera que només el posseïdor d'una còpia verificable pugui conèixer el corresponent codi i accedir a través del mateix al document electrònic autèntic.

A cada pàgina de la còpia verificable s'inclouran el codi de verificació, la data de creació de la còpia verificable, el nombre de pàgina i el nombre total de pàgines de la còpia verificable.

3. L'Ajuntament veurà per què una vegada emeses les còpies verificables el document electrònic autèntic romanguí disponible per a la ulterior validació d'aquelles durant tot el temps en què hagin de tenir efectes.

4. Per a la realització de còpies en paper de documents electrònics autèntics s'imprimirà la còpia verificable. A aquests efectes, el codi de verificació serà garantia suficient de la seva autenticitat, però podran afegir segells s'entinta i firmes manuals quan es consideri oportú.

**Article 52. Finalitat de les còpies i competència per a la seva realització.**

1. El personal del Registre podrà realitzar còpies electròniques autèntiques de documents en suport paper, les quals estaran en tot cas destinades a la seva utilització per l'Ajuntament.

2. El personal de les respectives unitats administratives de l'Ajuntament podrà realitzar còpies electròniques autèntiques i còpies verificables dels documents electrònics autèntics que hi ha en expedients de la seva competència o quan les còpies siguin necessàries per a l'exercici de les seves funcions, i sempre que la finalitat de la còpia sigui la seva utilització en el sí de l'Ajuntament.

3. L'Ajuntament determinarà les unitats administratives i els membres del seu personal habilitats per a l'emissió de còpies electròniques autèntiques i còpies verificables, en format electrònic o en suport paper, de documents electrònics autèntics que es troben en els seus arxius, quan la destinació d'aquelles sigui la tramesa a la ciutadania o a altres administracions públiques.

4. Les tasques de copiat d'un nombre elevat de documents podrà ser encomanada a tercers, havent els plecs de prescripcions tècniques del contracte d'especificar clarament les garanties tècniques i jurídiques del procediment a seguir i sempre que s'adoptin les mesures adequades de supervisió i auditoria per garantir la fiabilitat dels resultats obtinguts.

**CAPÍTOL VII**  
**CONSERVACIÓ I DESTRUCCIÓ DE DOCUMENTS**

**Article 53. Destrucció de documents originals en suport paper.**

1. L'Arxiu Municipal, d'ofici o a instància de l'òrgan administratiu o entitat corresponent, podrà destruir els documents originals en paper, conforme al que disposen les normes reguladores de la Comissió Qualificadora de Documents Administratius i sempre que es compleixin totes les condicions següents:

- Que s'hagi realitzat una còpia electrònica autèntica del document original en paper conforme als procediments regulats en aquesta Ordenança.
- Que la còpia electrònica autèntica sigui objecte de conservació d'acord amb el que disposa aquesta Ordenança.
- Que no hi hagi acord del Ple municipal relatiu a la necessitat de conservar el document original en paper per raó del seu valor històric- artístic, en funció de la seva valoració expressa en aquest sentit per la Comissió Qualificadora de Documents Administratius de l'Ajuntament.

2. L'Arxiu Municipal controlarà el procés de destrucció i documentarà la seva realització efectiva mitjançant acta signada per l'arxiver amb expressió de la data, documentació destruïda i mitjà de destrucció.

3. La destrucció també podrà encomanar a tercers, en aquest cas ha de fer conforme a les instruccions tècniques establertes a aquest efecte, emetre per l'entitat col.laboradora un certificat en què consti la data de destrucció, la quantitat i el tipus de documentació destruïda i el compromís sobre la impossibilitat de reconstrucció o lectura de la mateixa. Aquest certificat, validat pel Arxiver, podrà substituir l'evidència



documental prevista en el paràgraf anterior.

**Article 54. 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, havent de ser objecte de conservació d'acord al que disposa la normativa reguladora d'aquest i en aquesta Ordenança.
2. Seran objecte de conservació dels documents i la totalitat de les seves meta-dades, així com les signatures electròniques originals i els segells de temps, al costat dels elements de context que permetin la seva verificació ulterior. Les firmes i els seus elements annexos es podran conservar separades dels documents electrònics, en una plataforma específicament destinada a aquesta finalitat, sempre que es mantingui la vinculació entre tots els components.
3. Els documents administratius corresponents a procediments no acabats es conservaran a la plataforma de tramitació electrònica. Des de la seva incorporació a aquesta, cada document tindrà associada una única unitat administrativa responsable. La Unitat administrativa responsable d'un expedient ho serà també de tots els documents integrats en aquest.
4. Transcorregut un any des de la terminació de l'expedient, llevat que en el catàleg unificat de procediments es fixi un termini diferent per a una determinada classe de procediments, es donarà trasllat de 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 continguin dades de caràcter personal, amb les garanties establertes en el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, aprovat 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, informe de l'Arxiver, si n'hi ha, i acord del Ple Municipal.

**CAPÍTOL VIII**

**ACCÉS ALS EXPEDIENTS I DOCUMENTS ELECTRÒNICS**

**Article 55. 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 a la realització d'operacions sobre aquests.
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 en les meta-dades del document consti que pot permetre l'accés immediat a aquest. Quan les dades corresponents no hagin estat emplenades o indiquin la no procedència de l'accés immediat al document, s'haurà de cursar l'oportuna sol·licitud per a la seva resolució per part de l'òrgan o unitat responsable del document.
4. Els documents electrònics relatius a procediments ja acabats, sempre que no es vegin afectats per les limitacions previstes en el 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. Sense perjudici del que disposen els paràgrafs anteriors, la ciutadania i les altres administracions públiques poden demanar l'accés a un document o expedient electrònic a la Unitat administrativa responsable del mateix. Quan la sol·licitud sigui acceptada, així com en els casos en que 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 donar valor per defecte en una classe 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 7 d'aquesta Ordenança.

**DISPOSICIÓ FINAL:**

*Aquesta Ordenança entrarà en vigor als 60 dies de la seva íntegra publicació, tant en català com en castellà, en el Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB), que no podrà realitzar-se 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. Es farà constar en l'edicta de publicació aquesta circumstància, que no han produït cap requeriment.*

Contra el present acord, en aplicació de l'article 107.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i donat que aprova una disposició de caràcter general, es pot interposar recurs contenciós administratiu, davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos, a comptar des del dia següent al de la recepció de la present notificació, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la jurisdicció contenciosa administrativa. Tot això sense perjudici de que pugui interposar qualsevol altre recurs que pogués estimar més convenient al seu dret.

Santa Margalida, 18 de desembre de 2015

**El Batle**

Martí A. Torres Valls

