



REGLAMENT REGULADOR DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE  
L'AJUNTAMENT DE SON SERVERA

<b>EXPOSICIÓ DE MOTIUS</b> .....	<b>3</b>
<b>TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS</b> .....	<b>5</b>
ARTICLE 1. OBJECTE .....	5
ARTICLE 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	5
ARTICLE 3. DEFINICIONS .....	6
ARTICLE 4. DRETS DELS CIUTADANS EN EL MARC DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	8
ARTICLE 5. DEURES DELS CIUTADANS EN EL MARC DE LES RELACIONS ADMINISTRATIVES ESTABLERTES A TRAVÉS DE MITJANS ELECTRÒNICS .....	9
ARTICLE 6. PRINCIPIS GENERALS D'ACTUACIÓ .....	10
ARTICLE 7. APROVACIÓ I PUBLICITAT DELS PROGRAMES I APLICACIONS .....	12
ARTICLE 8. SISTEMES D'ACCÉS ALS SERVEIS ELECTRÒNICS.....	12
ARTICLE 9. TRANSMISSIÓ DE DADES ENTRE ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES .....	12
<b>TÍTOL II. RÈGIM JURÍDIC DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b> .....	<b>14</b>
<b>CAPÍTOL I. DE LA SEU ELECTRÒNICA</b> .....	<b>14</b>
ARTICLE 10. CREACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA .....	14
ARTICLE 11. FUNCIONS DE LA SEU ELECTRÒNICA.....	14
ARTICLE 12. IDENTIFICACIÓ DE LA SEU ELECTRÒNICA.....	14
ARTICLE 13. CONTINGUTS I SERVEIS DE LA SEU ELECTRÒNICA.....	15
ARTICLE 14. SEGELL D'ÒRGAN.....	16
<b>CAPÍTOL II. DE LA IDENTIFICACIÓ I L'AUTENTICACIÓ</b> .....	<b>16</b>
ARTICLE 15. SIGNATURA ELECTRÒNICA DE LA CIUTADANIA.....	16
ARTICLE 16. SIGNATURA ELECTRÒNICA DEL PERSONAL ALS SERVEI DE L'ADMINISTRACIÓ.....	17
ARTICLE 17. SIGNATURA ELECTRÒNICA DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL .....	17
ARTICLE 18. INFORMACIÓ DE LLIURE ACCÉS .....	18
ARTICLE 19. REPRESENTACIÓ DE TERCERS .....	20
<b>CAPÍTOL III. DEL REGISTRE I COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES</b> .....	<b>20</b>
ARTICLE 20. REGISTRE ELECTRÒNIC .....	20
ARTICLE 21. CÒMPUT DE TERMINIS.....	21
ARTICLE 22. JUSTIFICANT DE RECEPCIÓ DE DOCUMENTS .....	22
ARTICLE 23. COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES .....	22
<b>CAPÍTOL IV. DELS DOCUMENTS I ARXIUS ELECTRÒNICS</b> .....	<b>23</b>
ARTICLE 24. DOCUMENTS I CERTIFICATS ELECTRÒNICS .....	23
ARTICLE 25. CÒPIES ELECTRÒNIQUES .....	23
ARTICLE 26. EXPEDIENT ELECTRÒNIC.....	23
ARTICLE 27. ARXIU ELECTRÒNIC DE DOCUMENTS .....	24
<b>CAPÍTOL V. DE LA GESTIÓ ELECTRÒNICA DELS PROCEDIMENTS</b> .....	<b>24</b>
ARTICLE 28. PRINCIPIS DE PROGRESSIVITAT I SIMPLIFICACIÓ .....	24
ARTICLE 29. LLIBERTAT D'ELECCIÓ DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ .....	25
ARTICLE 30. TRÀMITS I PROCEDIMENTS A QUÈ ÉS APLICABLE LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA.....	25



<b>ARTICLE 31. INICIACIÓ DEL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 32. INSTRUCCIÓ DEL PROCEDIMENT UTILITZANT MITJANS ELECTRÒNICS.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 33. ACCÉS DE L'INTERESSAT A LA INFORMACIÓ SOBRE L'ESTAT DE LA TRAMITACIÓ DEL PROCEDIMENT.....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 34. CONTINUACIÓ DEL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU PER MITJANS TRADICIONALS .....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 35. TERMINACIÓ DELS PROCEDIMENTS PER MITJANS ELECTRÒNICS .....</b>	<b>27</b>
<b>DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA.....</b>	<b>29</b>



## Exposició de motius

El desenvolupament tecnològic en el camp de la informació i la comunicació de l'última dècada ha suposat un profund canvi en la forma i en el contingut de les relacions humanes i ha emergit un nou entorn denominat societat de la informació i del coneixement. Així, els poders públics tenen l'important repte de promoure, en l'àmbit de les seves competències, el desenvolupament de la societat de la informació i del coneixement, garantint els drets de la ciutadania i la cohesió social.

L'Ajuntament de Son Servera està compromès amb aquests nous reptes amb l'objectiu d'impulsar la societat de la informació i el coneixement i especialment a millorar la seva actuació administrativa i serveis, facilitar les relacions amb la ciutadania, les empreses i les altres administracions públiques i entitats i, en definitiva, propiciar un millor exercici dels seus drets i deures.

D'altra banda, l'impuls de l'administració electrònica troba el seu fonament a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics (LAECSP), que reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics, i desenvolupa l'obligació de les administracions públiques a utilitzar les tecnologies de la informació d'acord amb les previsions d'aquesta llei, assegurant l'accés, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat i la conservació de les dades, informacions i serveis que gestionen en l'àmbit de les seves competències.

El present reglament regula l'ocupació dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa municipal i, en especial, en matèries tan rellevants com la difusió de la informació administrativa i l'accés a aquesta informació, en l'actuació procedimental i la participació ciutadana.

El reglament el forma 35 articles, i s'estructura en una Exposició de Motius, dos Títols, el segon d'ells dividit en 5 Capítols:

- El Títol I estableix una sèrie de disposicions generals, que regulen l'ús de les tecnologies de la informació en les relacions jurídic – administratives entre la ciutadania i l'administració municipal. Tanmateix, també s'estableixen els principis generals d'actuació i els drets i deures dels ciutadans en el marc de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics.
- El Títol II, titulat "Règim jurídic de l'administració electrònica" inclou:
  - o El Capítol I, que regula la creació i funcionament de la seu electrònica
  - o El Capítol II, dedicat als sistemes d'identificació, accés a la informació i presentació de documentació per part de la ciutadania, així com a la identificació electrònica per part de l'administració municipal.
  - o El Capítol III, regula la creació i funcionament del registre electrònic, les seves funcions, les condicions generals de presentació i recepció de sol·licituds i comunicacions, i el còmput de terminis.
  - o El Capítol IV, regula l'arxiu electrònic de documents.



- El Capítol V, dedicat al procediment administratiu, en quant a la seva iniciació, instrucció i finalització per medi electrònic.



## Títol I. Disposicions generals

### Article 1. Objecte

1. Aquest reglament regula la utilització dels mitjans electrònics, en l'àmbit de l'administració municipal de Son Servera, per fer possible la consecució més eficaç dels principis de transparència administrativa, proximitat i servei a la ciutadania, que deriven de l'article 103 de la Constitució i de la legislació general administrativa.
2. En conseqüència, té com a objecte regular les condicions i els efectes jurídics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre les administracions públiques, així com en les seves relacions amb la ciutadania, amb la finalitat de garantir els seus drets i, en especial, la regulació de les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius.
3. També és objecte d'aquest reglament la fixació dels principis reguladors de la incorporació dels tràmits i dels procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica, d'acord amb el que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics, d'ara endavant LAECSP.
4. El reglament es dicta a l'emparament de la potestat reglamentària i d'autoorganització municipal reconeguda en l'article 4 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (RBRL) i en virtut del que disposa l'article 45.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i dels procediments administratius comú, l'article 70 bis 3 de la Llei 7/1985 de 2 d'abril, RBRL, introduït per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local i disposició final tercera de la Llei 11/2007, de 22 de juny, LAECSP.

### Article 2. Àmbit d'aplicació

1. El reglament s'ha d'aplicar a les entitats següents:
  2. Als òrgans administratius de l'Ajuntament de Son Servera.
  3. Als ens de dret públic que hi estiguin vinculats.
  4. Als ens de dret privat que hi estiguin vinculats.
  5. A les societats i a les entitats concessionàries de serveis públics municipals, quan així ho disposi el títol de concessió o ho aprovin els seus òrgans de govern, en les relacions amb l'Ajuntament de Son Servera i amb el ciutadans, en el marc de la prestació de serveis públics municipals i en l'exercici de potestats administratives competents.



2. Igualment s'ha d'aplicar als ciutadans, entenent com a tals les persones físiques i jurídiques, quan utilitzin mitjans electrònics en les relacions amb l'Ajuntament i amb la resta de les entitats referides anteriorment.

### **Article 3. Definicions**

1. Als efectes del present reglament, s'entén per:
  2. Activitat de servei: qualsevol activitat econòmica per compte propi, prestada normalment a canvi d'una remuneració.
  3. Actuació administrativa automatitzada: actuació administrativa produïda per un sistema d'informació adequadament programat sense necessitat d'intervenció d'una persona física en cada cas singular. Inclou la producció d'actes de tràmit o resolutoris de procediments, així com de simples actes de comunicació.
  4. Adreça electrònica: identificador d'un equip o sistema electrònic des del que es proveeix d'informació o serveis en una xarxa de comunicacions.
  5. Aplicació: programa o conjunt de programes l'objecte dels quals és la resolució d'un problema per mitjà de l'ús informàtic.
  6. Autenticació: acreditació per mitjans electrònics de la identitat d'una persona o ens, del contingut de la voluntat expressada en les operacions, transaccions i documents, i de la integritat i autoria d'aquests.
  7. Canals: estructures o mitjans de difusió dels continguts i serveis, incloent el canal presencial, el telefònic i l'electrònic, així com d'altres existents en l'actualitat o que puguin existir en el futur (dispositius mòbils, TDT, etc)
  8. Certificat electrònic: segons l'article 6 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, "Document signat electrònicament per un prestador de serveis de certificació que vincula unes dades de verificació de signatura a un signant i en confirma la seva identitat".
  9. Certificat electrònic reconegut: segons l'article 11 de la llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica: "Són certificats reconeguts els certificats electrònics expedits per un prestador de serveis de certificació que compleixi els requisits establerts en aquesta llei quant a la comprovació de la identitat i la resta de circumstàncies dels sol·licitants, i a la fiabilitat i les garanties dels serveis de certificació que prestin."
  10. Ciudadà: qualsevol persona física, persona jurídica i ens sense personalitat que es relacionin, o siguin susceptibles de fer-ho, amb les administracions públiques.



11. Document electrònic: informació en format electrònic, arxivada en suport electrònic segons un format determinat i susceptible d'identificació i tractament diferenciat.
12. Espais comuns o finestretes úniques: models o canals (oficines integrades, atenció telefònica, pàgines d'internet i altres) als quals els ciutadans poden dirigir-se per accedir a les informacions, tràmits i serveis públics, determinats per acord entre diverses administracions.
13. Interoperabilitat: capacitat dels sistemes d'informació i, per tant, dels procediments a què donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells.
14. Mitjà electrònic: mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions, incloent qualssevol xarxa de comunicació obertes o restringides, com ara Internet, telefonia fixa i mòbil, o d'altres.
15. Prestador d'activitat de servei: qualsevol persona física o jurídica que ofereixi o presti una activitat de servei.
16. Punt d'accés electrònic: conjunt de pàgines web agrupades en un domini d'internet l'objectiu del qual és oferir a l'usuari, de forma fàcil i integrada, l'accés a la informació i serveis d'una institució pública.
17. Segellat en el temps: acreditació a càrrec d'un tercer de confiança de la data i hora de realització de qualsevol operació o transacció per mitjans electrònics.
18. Signatura electrònica: segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, "Conjunt de dades en format electrònic, consignades amb d'altres o associades, que es poden utilitzar com a mitjà d'identificació del signant."
19. Signatura electrònica reconeguda: segons l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, "Signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generada mitjançant un dispositiu segur de creació de signatura."
20. Sistema de signatura electrònica: conjunt d'elements que intervenen en la creació d'una signatura electrònica. En el cas de la signatura electrònica basada en certificat electrònic, componen el sistema, almenys, el certificat electrònic, el suport, el lector, l'aplicació de signatura utilitzada i el sistema d'interpretació i verificació utilitzat pel receptor del document signat.
21. Notificació telemàtica segura. Servei que permet rebre totes les notificacions procedents de l'Administració en una bústia associada. La recepció de les notificacions és confidencial i segura, i envia a la persona interessada, en el



seu correu electrònic habitual, un avís de recepció de notificació i un mitjà a elegir per a cada procediment, si desitja ser notificat de manera electrònica.

#### **Article 4. Drets dels ciutadans en el marc de l'administració electrònica**

1. Es reconeix a la ciutadania, en els termes fixats en la legislació vigent, el dret a relacionar-se amb l'Administració municipal i els seus organismes públics utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos en l'article 25 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com per obtenir informacions, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, entaular pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius.

A més a més, la ciutadania té, en relació amb la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa, i en els termes previstos en el present reglament, els següents drets:

- a) A elegir, entre aquells que en cada moment es trobin disponibles, el canal a través del qual relacionar-se per mitjans electrònics amb l'Administració Pública.
- b) A no aportar les dades i documents que estiguin en poder de les administracions públiques, les quals utilitzaran mitjans electrònics per demanar aquesta informació, sempre que, en el cas de dades de caràcter personal, es compti amb el consentiment dels interessats en els termes establerts per la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal, o que una norma amb rang de llei així ho determini, tret que existeixin restriccions conforme a la normativa d'aplicació a les dades i documents demanats. El citat consentiment es pot emetre i demanar per mitjans electrònics.
- c) A la igualtat a l'accés electrònic als serveis de les Administracions Públiques.
- d) A conèixer per mitjans electrònics l'estat de tramitació dels procediments en què siguin interessats, excepte en els supòsits en què la normativa d'aplicació estableixi restriccions a l'accés a la informació.
- e) A obtenir còpies electròniques dels documents electrònics que formin part de procediments en què tinguin la condició d'interessat.
- f) A la conservació en format electrònic, per part de les administracions públiques, dels documents electrònics que formin part d'un expedient.
- g) A obtenir els mitjans d'identificació electrònica necessaris; així, les persones físiques podran utilitzar en tot cas els sistemes de signatura electrònica del document nacional d'identitat per a qualsevol tràmit amb qualsevol administració pública.
- h) A la utilització d'altres sistemes de signatura electrònica admesos en l'àmbit de les administracions públiques.





- i) A la qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics.
  - j) A elegir les aplicacions o sistemes de signatura electrònica admesos en l'àmbit de les administracions públiques.
  - k) A la qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics.
  - l) A elegir les aplicacions o sistemes per relacionar-se amb les administracions públiques sempre que utilitzin estàndards oberts o, si escau, aquells altres que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans.
2. En particular, en els procediments relatius a l'establiment d'activitats de serveis, els ciutadans tenen dret a obtenir la següent informació a través de mitjans electrònics.
- a) Els procediments i tràmits necessaris per accedir a les activitats de servei i per al seu exercici.
  - b) Les dades de les autoritats competents en les matèries relacionades amb les activitats de serveis, així com de les associacions i organitzacions professionals relacionades.
  - c) Els mitjans i condicions d'accés als registres i bases de dades públiques relatius a prestadors d'activitats de serveis i les vies de recurs en cas de litigi entre qualssevol autoritat competent, prestadors i destinataris.

#### **Article 5. Deures dels ciutadans en el marc de les relacions administratives establertes a través de mitjans electrònics**

1. En el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa i en les relacions amb l'Administració municipal, i per garantir el bon funcionament i gestió de la informació, les comunicacions, els processos i les aplicacions de l'administració electrònica, l'actuació dels ciutadans ha d'estar presidida pels deures següents:
  - a) Deure d'utilitzar els serveis i procediments de l'administració electrònica de bona fe i evitant-ne l'abús.
  - b) Deure de facilitar a l'administració municipal, en l'àmbit de l'administració electrònica, informació veraç, completa i precisa, adequada als fins per als que se sol·licita.
  - c) Deure d'identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal, quan aquestes així ho requereixin.
  - d) Deure de custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal.
  - e) Deure de respectar el dret de privacitat, confidencialitat i seguretat, i la resta del drets en matèria de protecció de dades.



2. L'administració municipal ha de vetllar pel compliment d'aquests deures, en el marc d'allò que s'ha previst en la normativa aplicable i en les previsions d'aquest reglament.

### **Article 6. Principis generals d'actuació**

L'actuació de l'administració municipal en general, i la referida al impuls de l'administració electrònica en particular, estarà regida pels següents principis generals:

a) Principi de servei a la ciutadania

Impulsarà la incorporació d'informació, tràmits i procediments a l'administració electrònica per possibilitar la proximitat de la seva activitat al ciutadà, així com per la millora continuada en la consecució del interès general.

b) Principi de participació

Es promourà l'ús dels mitjans electrònics en l'exercici dels drets de participació, en especial el dret de petició, els drets d'audiència i informació pública, la iniciativa ciutadana, les consultes i la presentació de queixes, reclamacions i suggeriments.

c) Principi de confidencialitat, seguretat i protecció de dades

L'administració municipal garantirà la protecció de la confidencialitat i seguretat de les dades de caràcter personal, de conformitat amb els termes definits en la normativa sobre protecció de dades i en la resta de les normes relatives a la protecció de la confidencialitat de les dades de la ciutadania. En aquest sentit, l'administració municipal aprofitarà la tecnologia disponible a cada moment per tal de garantir els drets inherents a la protecció de les dades personals, tot garantint les mesures de seguretat que impedeixin qualsevol traçabilitat personal no emparada per la finalitat o el consentiment.

d) Principi d'exactitud de la informació publicada

Es garantirà, en l'accés a la informació de forma electrònica, l'obtenció de documents amb el contingut exacte i fidel a l'equivalent en suport paper o en el suport en què s'hagi emès el document original. La disponibilitat de la informació en forma electrònica no ha d'impedir o dificultar l'atenció personalitzada a les oficines públiques o per altres mitjans tradicionals.

e) Principi d'igualtat

En cap cas l'ús de mitjans electrònics podrà implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionin amb les administracions públiques per mitjans no electrònics, tant de respecte a l'accés a la prestació de serveis públics com a respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu, sense perjudici de les mesures adreçades a incentivar la utilització dels mitjans electrònics.

f) Principi d'accessibilitat i usabilitat



Es garantirà l'accessibilitat a la informació i als serveis per mitjans electrònics en els termes establerts per la normativa vigent en aquesta matèria, a través de sistemes que permetin obtenir-los de manera segura i comprensible, garantint especialment l'accessibilitat universal i el disseny per a tots els suports, canals o entorns, a fi que totes les persones puguin exercir els seus drets en igualtat de condicions, incorporant les característiques necessàries per garantir l'accessibilitat d'aquells col·lectius que ho requerixin.

g) Principi de cooperació

Amb l'objectiu de millorar el servei i l'eficiència en la gestió, l'Ajuntament de Son Servera col·laborarà i cooperarà amb la resta de les administracions públiques per facilitar el procés d'implantació de l'ús de mitjans electrònics i, especialment, la seva interoperabilitat, facilitant d'aquesta manera les relacions de la ciutadania i empreses en l'àmbit de l'administració electrònica.

h) Principi d'interoperabilitat

Es garantirà l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetllarà, tot respectant criteris de seguretat, adequació tècnica i economia dels mitjans, perquè els sistemes d'informació utilitzats per l'administració siguin compatibles i es reconeixin amb els de la ciutadania i d'altres administracions.

i) Principi de impuls dels medis electrònics

L'administració municipal impulsarà de manera preferent l'ús dels mitjans electrònics en el conjunt de la seva activitat. Per la consecució d'aquest objectiu, aplicarà els mitjans personal i materials pertinents i adoptarà les mesures necessàries per la seva pràctica i efectivitat.

j) Principi de neutralitat tecnològica

Es garantirà la realització de les actuacions regulades en aquesta ordenança, amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, de manera que siguin l'evolució tecnològica i l'adopció de les tecnologies dins de la societat les que determinin la utilització dels mitjans tecnològics que, a cada moment, siguin més convenients.

k) Principi de simplificació administrativa

Aprofitarà l'eficiència que comporta la utilització de tècniques d'administració electrònica, en particular l'eliminació de tots els tràmits o actuacions que no es consideren rellevants i es redissenyaran els processos administratius, d'acord amb la normativa d'aplicació, utilitzant al màxim les possibilitats derivades de les tecnologies de la informació i la comunicació per aconseguir una major eficàcia i eficiència en la seva activitat, amb les degudes garanties legals en la realització de llurs funcions.

l) Principi de transparència i publicitat



L'ajuntament facilitarà la màxima difusió, publicitat i transparència de la informació que consti als seus arxius i de les actuacions administratives, de conformitat amb la resta de l'ordenament jurídic i amb els principis establerts en aquesta ordenança.

m) Principi de proporcionalitat

Només s'exigiran les garanties i mesures de seguretat adequades a la natura i circumstàncies dels diferents tràmits i actuacions. Així mateix, només s'han de requerir als ciutadans aquelles dades que siguin estrictament necessàries en atenció a la finalitat sol·licitada.

### **Article 7. Aprovació i publicitat dels programes i aplicacions**

La Batlia de l'Ajuntament i l'òrgan a què, segons les respectives normes rectores, correspongui el govern i administració dels altres ens referint a l'article 2 d'aquest reglament, són els òrgans competents per aprovar els programes i les aplicacions que implantin l'ús dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics als procediments administratius, així com els document referents a les característiques tècnics i a l'organització de les mesures de seguretat que utilitzi l'administració municipal en l'exercici de les seves activitats.

### **Article 8. Sistemes d'accés als serveis electrònics**

1. L'Administració municipal i els organismes públics han de garantir l'accés de la ciutadania als serveis electrònics proporcionats en el seu àmbit, a través d'un sistema de diversos canals que compti, almenys, amb els següents mitjans:
2. Les oficines d'atenció presencial que es determinin, les quals han de posar a disposició de la ciutadania, de forma lliure i gratuïta, els mitjans i instruments precisos per exercir els drets reconeguts en l'article 4 d'aquest reglament; per tant, han de comptar amb assistència i orientació sobre la seva utilització, bé a càrrec del personal de les oficines en què s'ubiquin o bé per sistemes incorporats al propi mitjà o instrument.
3. Punts d'accés electrònic, consistents en seus electròniques creades i gestionades pels diferents departaments i organismes públics, i disponibles per a la ciutadania a través de xarxes de comunicació. El punt d'accés general a través del qual la ciutadania pot accedir a tota la informació i als serveis disponibles és el següent: *https://sede.sonservera.es*.
4. Serveis d'atenció telefònica que, en la mesura que els criteris de seguretat i les possibilitats tècniques ho permetin, facilitin a la ciutadania l'accés a les informacions i serveis electrònics a què es refereixen els apartats anteriors.

### **Article 9. Transmissió de dades entre administracions públiques**

Per a un eficaç exercici del dret reconegut de no aportar les dades i documents que estiguin en poder de les administracions públiques, l'administració municipal i els organismes públics han de facilitar l'accés de les restants administracions públiques a les dades relatives als interessats que constin en el seu poder i es trobin en suport electrònic, tot especificant les condicions, protocols i criteris funcionals o tècnics necessaris per accedir-hi amb les màximes garanties de



seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personal i la normativa de desplegament.

La disponibilitat d'aquestes dades s'ha de limitar estrictament a aquelles que siguin requerides a la ciutadania per les restants administracions per tramitar i resoldre els procediments i actuacions de la seva competència, d'acord amb la normativa reguladora. S'ha d'exigir, a més, que l'accés a les dades de caràcter personal compti amb el consentiment dels interessats, en els termes establerts per la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal, o que una norma amb rang de llei així ho autoritzi.



## Títol II. Règim jurídic de l'administració electrònica

### Capítol I. De la seu electrònica

#### **Article 10. Creació de la seu electrònica**

1. Tenen la consideració de seu electrònica, segons el prescrit en l'article 10 de la Llei 11/2007, el portal o lloc web, o el que és el mateix, la direcció electrònica, d'una administració pública, òrgan o entitat administrativa en l'entitat administrativa en l'exercici de les seves competències.
2. L'adreça de Seu Electrònica de l'Ajuntament de Son Servera és la següent:  
*<https://sede.sonservera.es>*
3. El titular de la seu electrònica és l'ajuntament de Son Servera.
4. Es podran crear una o varies seus electròniques derivades d'una seu electrònica. Les seus electròniques derivades, o subseus, hauran de resultar accessibles des de la direcció electrònica de la seu principal, sense perjudici de que sigui possible l'accés electrònic directe. Les seus electròniques derivades hauran de complir els mateixos requisits que la seu electrònica principal.

#### **Article 11. Funcions de la seu electrònica**

1. Se realitzaran mitjançant la seu electrònica totes aquelles actuacions, procediments i serveis que requereixin l'autenticació de l'administració pública o de la ciutadania per mitjans electrònics.

#### **Article 12. Identificació de la seu electrònica**

1. Les seus electròniques s'han d'identificar amb una aplicació conjunta dels sistemes de firma electrònica basades en certificats de dispositiu segur o certificat de seu, i la informació general obligatòria que se li ha de fer constar.
2. Els certificats electrònics de la seu electrònica tindrà, com a mínim, els següents continguts:
  - a) Descripció del tipus de certificat, amb la denominació 'seu electrònica'.
  - b) Nom descriptiu de la seu electrònica.
  - c) El nom del domini.
  - d) Número d'identificació fiscal de l'entitat subscriptora.



- e) Unitat administrativa subscriptora del certificat.
3. L'ús de certificats electrònics de la seu electrònica està limitat a la identificació de la seu, i serà possible emprar-lo per la signatura electrònica de documents i tràmits.

### **Article 13. Continguts i serveis de la seu electrònica**

1. Els sistemes d'informació que suporten les seus electròniques hauran de garantir la seguretat, la disponibilitat i la integritat de les dades i dels documents de gestió. La seu electrònica disposarà, com a mínim, del següent contingut:
- a) Identificació de la seu, així com de l'òrgan titular i dels seus responsables de la gestió i dels serveis posats a disposició de la mateixa.
  - b) Informació necessària per a la correcta utilització de la seu, incloent el mapa de la seu electrònica.
  - c) Sistema de verificació dels certificats de la seu, que estarà accessible de forma directa i gratuïta.
  - d) Relació de sistemes de signatura electrònica que, entre els autoritzats en aquest reglament, siguin admesos o emprats a la seu.
2. La seu electrònica disposarà dels següents serveis:
- a) Relació dels serveis disponibles a la seu electrònica i, en el seu cas, la carta o catàleg de serveis.
  - b) Relació de mitjans electrònics als que es refereix l'article 27.4 de la Llei 11/2007 de 22 de juny.
  - c) Enllaç per la formulació de suggeriments i queixes davant els òrgans que en cada cas resultin competents.
  - d) Accés, en el seu cas, a l'estat de la tramitació dels expedients en els termes establerts en el present reglament.
  - e) Verificació dels segells electrònics dels òrgans i organismes públics que abastin la seu.
  - f) Comprovació de l'autenticitat i integritat dels documents emesos pels òrgans i organismes públics que abasti la seu i que hagin estat autenticats mitjançant codi segur de verificació.
  - g) Indicació de la data i hora oficial als efectes prevists en l'article 26.1 de la Llei 11/2007.
3. La seu electrònica proveirà d'accés a la informació personalitzada. La ciutadania tindrà dret a sol·licitar o obtenir, per mitjans electrònics i cop identificats de forma segura,



informació sobre qualsevol aspecte de l'activitat administrativa que pugui tenir relació amb els seus drets, obligacions o interessos.

#### **Article 14. Segell d'òrgan**

1. Recollit en la Llei 11/2007, com a sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada, el segell d'òrgan respon 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 de Son Servera podrà emprar en aquelles actuacions automatitzades que precedeixi un sistema de codi segur per a la verificació de documents que vincularà l'òrgan i que permetrà en tots els seus casos la comprovació de d'identitat del document mitjançant l'accés a la seu electrònic.

## **Capítol II. De la identificació i l'autenticació**

#### **Article 15. Signatura electrònica de la ciutadania**

1. La ciutadania pot utilitzar els següents sistemes de signatura electrònica per relacionar-se amb l'administració municipal i els seus organismes públics:
  - a) Els sistemes de signatura electrònica incorporats al document nacional d'identitat per a persones físiques. El règim d'utilització i efectes s'ha de regir per la normativa reguladora.
  - b) Sistemes de signatura electrònica avançada, incloent els basats en certificat electrònic reconegut admès per les administracions públiques.
  - c) Altres sistemes de signatura electrònica com la utilització de claus concertades en un registre previ com a usuari, l'aportació d'informació coneguda per ambdues parts o altres sistemes no criptogràfics, en els termes i condicions que en cada cas es determinin.
2. La relació de certificats electrònics admesos per l'Ajuntament de Son Servera es farà pública mitjançant el seu portal web municipal.
3. L'ús de la signatura electrònica no exclou l'obligatorietat d'incloure en el document o comunicació electrònica les dades d'identificació prescrites per la normativa vigent.
4. L'administració municipal ha de disposar dels elements tècnics i administratius que permetin la interoperabilitat dels certificats electrònics emesos per prestadors de serveis de certificació dependents o vinculats a una administració pública i per aquells prestador no dependents ni vinculats que hagin estat admesos com a vàlids per relacionar-se amb alguna administració pública, sempre que la informació necessària, d'acord amb la normativa de





signatura electrònica, es trobi disponible en condicions tecnològicament i econòmicament viables.

### **Article 16. Signatura electrònica del personal als servei de l'administració**

1. El conjunt d'empleats públics de l'Ajuntament de Son Servera que hagin de participar en la gestió administrativa per mitjans electrònics disposaran de firma electrònica basada en el certificat d'empleat públic, proporcionada pel propi ajuntament. El sistema de firma electrònica haurà de reunir una sèrie de característiques:
  - a) Les firmes electròniques proporcionades als empleats públics hauran de complir amb les garanties i requisits que estableixi la política de firma del consistori.
  - b) Les firmes electròniques dels empleats públics només podran ser emprades en el desenvolupament de les seves funcions i en l'exercici de les serves potestats pròpies del lloc que ocupin, i estaran reflectides en el Directori de l'Organització. Es pot donar el cas que un empleat públic tingui més d'una identitat digital pública, cas en el qual l'empleat haurà de triar amb quina identitat vol signar.
  - c) La firma electrònica de l'empleat públic tindrà, almenys, la següent informació:
    - descripció del tipus de certificat
    - nom i llinatges del titular
    - número del document nacional d'identitat
    - òrgan públic on el titular presta els seus serveis certificat
2. Correspon a l'ajuntament realitzar les tasques d'identificació i comprovació de les circumstàncies necessàries per a l'emissió de certificats corresponents al seu personal, als òrgans administratius i, en el seu cas, llocs directius. Igualment, li correspon instar la suspensió o revocació dels certificats quan procedeixi.
3. Correspon als empleats públics que els hagin donat firma electrònica la realització de les seves funcions:
  - a) La custòdia de la signatura i el certificat electrònic, així com del suport dels mateixos.
  - b) L'ús adequat dels certificats electrònics exclusivament en l'exercici de les seves funcions i amb respecte als requisits i límits determinats.

### **Article 17. Signatura electrònica de l'administració municipal**

1. L'administració municipal i els seus organismes públics poden utilitzar els següents sistemes per la identificació electrònica i per a l'autenticació dels documents electrònics que produeixin:



- a) Sistemes de signatura electrònica basats en la utilització de certificats de dispositiu segur o mitjà equivalent que permeti identificar la seu electrònica i l'establiment de comunicacions segures.
- b) Sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada, utilitzant el sistema de signatura electrònica de segell d'òrgan, d'acord amb allò establert a l'article 18 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònics dels ciutadans als serveis públics, per a la identificació i autenticació de l'exercici de la competència en l'actuació administrativa automatitzada.
- c) Signatura electrònica del personal al servei de l'administració i els seus organismes públics, d'acord amb el que inclou l'article 16 del present reglament.
- d) Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació. Els documents electrònics transmesos en entorns tancats de comunicacions són considerats vàlids als efectes d'autenticació i identificació dels emissors i receptors. S'ha de garantir la seguretat de l'entorn i la protecció de les dades transmeses.

#### **Article 18. Informació de lliure accés**

1. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general. L'Administració municipal ha de facilitar per mitjans electrònics i, com a mínim, a través de la pàgina web de l'Ajuntament, informació referent a:
  - a) La seva organització i competències.
  - b) Els serveis que té assignats o assumits.
  - c) Els procediments administratius que tramita, els requisits essencials i els terminis de resolució i notificació, així com el sentit del silenci.
  - d) Les dades de localització, com ara el domicili, el telèfon i el correu electrònic.Es pot difondre a través de mitjans electrònics qualsevol altra informació relativa a assumptes o qüestions d'interès general per a la ciutadania.
2. Informació administrativa. L'Ajuntament de Son Severa ha de facilitar a través de mitjans electrònics tota la informació administrativa que per prescripció legal o resolució judicial s'hagi de fer pública, i hi ha d'especificar, en tot cas, l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats. A manera d'exemple, l'Administració municipal ha de fer pública la informació següent, sense perjudici d'afegir-n'hi més en el futur:
  - a) Les actes dels plens.
  - b) Les ordenances i reglaments municipals.
  - c) El pressupost municipal.
  - d) El contingut dels instruments d'ordenació territorial i urbanística vigents.
  - e) Els anuncis d'informació pública.
  - f) Els procediments de contractació administrativa.
  - g) Els procediments de concessió de subvencions.
  - h) Els procediments de selecció de personal.
  - i) Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.



3. Qualitat i seguretat de la Seu Electrònica i de la web municipals.
  - a) Els serveis de la Seu Electrònica són operatius les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques no pugui estar operativa, se n'informarà al més aviat possible a les persones usuàries i se'ls indicaran altres mitjans alternatius.
  - b) S'ha de garantir l'autenticitat, l'actualització i la integritat de la informació i els serveis accessibles a través de la Seu Electrònica.
  - c) La Seu Electrònica ha d'acomplir els estàndards d'accessibilitat de conformitat amb la normativa aplicable i, en particular, s'hi ha de garantir l'accessibilitat des dels principals navegadors i sistemes operatius de codi obert.
  - d) Les entitats incloses en l'Article 2 d'aquest Reglament es comprometen a vetlar per la qualitat de la informació continguda en les pàgines web de titularitat pròpia, si bé no es consideren responsables en cap cas de la informació que es pugui obtenir a través de fonts externes a les entitats esmentades, ni tampoc de les opinions que hi puguin expressar persones que no hi estiguin vinculades.
  
4. Tauler d'edictes electrònic
  - a) La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, s'hagin de publicar en el tauler d'edictes municipal pot ser substituïda o complementada per la seva publicació en el tauler d'edictes electrònic.
  - b) L'accés al tauler d'edictes electrònic no requereix cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat de la ciutadania.
  - c) El tauler d'edictes electrònic s'ha de publicar a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Son Servera i se n'ha de garantir l'accés de tothom.
  - d) El tauler d'edictes electrònic ha de disposar dels sistemes i mecanismes que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del contingut, en els termes prevists en l'Article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Especialment, a l'efecte del còmput dels terminis que correspongui, s'ha d'establir el mecanisme que garanteixi la constatació de la data i l'hora de la publicació dels edictes.
  - e) El tauler d'edictes electrònic ha d'estar disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, a través de la web municipal. Quan per raons tècniques no pugui estar operatiu, se n'informarà al més aviat possible a les persones usuàries i se'ls indicaran altres mitjans alternatius.
  
5. Publicació oficial. L'Administració municipal ha de facilitar, a través de la seu electrònica regulada en aquest Reglament, l'accés als diaris oficials en què es publiqui informació pública de l'Ajuntament de Son Servera.



### **Article 19. Representació de tercers**

1. La ciutadania podrà actuar per mitjà de representants en els procediments i tràmits administratius que es facin davant l'administració municipal per mitjans electrònics, d'acord amb el que preveuen la legislació general i aquest reglament. En aquests supòsits, la validesa de les actuacions realitzades estarà subjecta a l'acreditació de la representació.
2. El procediment d'acreditació de la representació quan es facin actuacions per mitjans electrònics es podrà dur a terme a través de qualsevol dels procediments alternatius següents:
  - a) Mitjançant la presentació d'apoderaments en suport electrònic.
  - b) Mitjançant els certificats de signatura electrònica que incloguin la relació de representació i que siguin acceptats per l'ajuntament de Son Servera de conformitat amb allò que estableix aquest reglament.
  - c) Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació als registres de l'administració municipal o d'altres administracions o entitats amb què l'ajuntament de Son Servera hagi signat un conveni de col·laboració.
  - d) Qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació que habiliti l'ajuntament en el marc de les lleis i d'aquest reglament.

Quan el procediment ho permeti, i es consideri convenient, l'administració municipal podrà, en qualsevol moment, demanar a la persona apoderada la justificació de l'apoderament.

## **Capítol III. Del registre i comunicacions electròniques**

### **Article 20. Registre electrònic**

1. De conformitat amb l'article 24.1 i 25 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, mitjançant aquest Reglament es crea i regula el funcionament del registre electrònic de l'Ajuntament de Son Servera.
2. L'ajuntament de Son Servera disposarà d'un Registre Electrònic Telemàtic. El registre electrònic és auxiliar del registre general d'aquest ajuntament, i té caràcter voluntari per les persones administrades, a excepció dels supòsits d'utilització obligatòria establerts per Llei i/o normes de creació de futurs procediments telemàtics on es reguli la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions a través del referit registre telemàtic.



3. El registre electrònic està habilitat únicament per presentar sol·licituds, escrits i comunicacions respecte dels tràmits i procediments que es relacionin en la seu electrònica. La resta no tenen efectes jurídics i no es tenen per presentats, i s'ha de comunicar a l'interessat aquesta circumstància, per si considera convenient utilitzar qualsevol forma de presentació d'escrits davant l'Ajuntament que preveu la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
4. L'administració municipal pot eliminar aquells documents que suposin un risc per a la seguretat del sistema. En aquest cas, no es tindrà per presentat el document, i si la persona remitent està identificada, se li comunicarà l'eliminació.
5. Els registres electrònics permeten la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores. Quan, per raons tècniques, es pugui preveure que el registre no podrà estar operatiu, s'haurà d'anunciar a les persones usuàries amb la màxima antelació possible i mentre duri aquesta situació.
6. No serà possible, a través del registre electrònic, donar sortida a cap escrit o comunicació en dia inhàbil.

#### **Article 21. Càmput de terminis**

2. El registre electrònic de l'ajuntament de Son Servera s'ha de regir, als efectes de càmput de terminis, imputables tant als interessats com a les administracions públiques, per la data i l'hora oficial de la seu electrònica, que ha de comptar amb les mesures de seguretat necessàries per garantir-ne la integritat i constar com a visible.
3. A efectes de càmput de termini fixat en dies hàbils o naturals, i pel que fa a compliment de terminis pels interessats, cal preveure el següent:
  - a) La data i hora de referència han de ser les vigents en el moment de la recepció o qualitat de la corresponent sol·licitud, escrit o comunicació, en o des del sistema d'informació que doni suport al registre electrònic.
  - b) L'entrada de sol·licituds, escrits i/o comunicacions rebudes en dies inhàbils s'han d'entendre efectuades en la primera hora del primer dia hàbil següent. A aquests efectes, ha de constar en el registre d'entrada corresponent la data i hora en què efectivament s'ha rebut la sol·licitud, escrit o comunicació presentada, però s'ha d'indicar en el missatge de confirmació les zero hores i un minut del següent dia hàbil.
  - c) Es consideren dies inhàbils, als efectes del registre electrònic de l'administració municipal, els establerts com a dies festius en el calendari oficial de festes laborals de la comunitat autònoma i de festes locals d'aquest municipi.
4. Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions s'entendran com a rebudes en el termini establert si s'inicia la transmissió dins del mateix i aquesta transmissió finalitza amb èxit.



### **Article 22. Justificant de recepció de documents**

1. El registre electrònic de recepció de documents ha d'emetre automàticament un justificant de recepció dels documents electrònics presentats, adreçat a la direcció electrònica de procedència, autenticada mitjançant signatura electrònica de l'administració, en què ha de constar el contingut íntegre del document o documents presentats i les dades de registre que se li assignin, que com a mínim han de ser les següents: nombre d'anotació i dia i hora d'aquesta.
2. Si es detecten anomalies de tipus tècnic en la recepció electrònica del document, el propi sistema informació al prestador, mitjançant el corresponent missatge d'error, a fi que consti que no s'ha produït vàlidament la prestació.

### **Article 23. Comunicacions electròniques**

1. Les comunicacions electròniques es poden fer per mitjans electrònics quan l'interessat hagi escollit aquests mitjans com a preferents o expressi el seu consentiment a la seva utilització, en els procediments administratius i tràmits incorporats a la tramitació per via electrònica, excepte en els casos en què d'una norma amb rang de llei s'estableixi o infereixi la utilització d'un mitjà no electrònic.

Aquesta opció no vincula al ciutadà, que pot en qualsevol moment optar per un mitjà diferent d'aquell inicialment elegit.

2. L'acceptació dels interessats pot tenir caràcter general per a tots els tràmits que els relacionin amb l'Administració municipal o per a un o diversos tràmits, segons s'hagi manifestat. En els procediments administratius electrònics iniciats a instància de part, es presumirà l'existència d'aquesta acceptació, tret que el mateix interessat hagi manifestat el contrari a través dels mitjans electrònics que l'ajuntament faciliti.
3. Per validar les comunicacions és necessari que l'interessat disposi d'una adreça de correu electrònic habilitada per a aquesta finalitat. L'adreça de correu electrònic ha de complir els següents requisits, sota l'exclusiva responsabilitat de l'interessat:
  - Posseir identificadors d'usuari i clau o claus d'accés per garantir-ne l'exclusivitat d'ús.
  - Comptar amb mecanismes d'autenticació que garanteixen la identitat de l'usuari.
  - Disposar de mecanismes de xifratge per protegir la confidencialitat de les dades.
  - Qualsevol altre que es fixi normativament.
4. L'adreça de correu electrònic té vigència indefinida com a adreça vàlida als efectes de notificació, excepte en els supòsits en què el titular en sol·liciti la revocació o modificació per defunció de la persona física o extinció de la personalitat jurídica, quan una resolució administrativa o judicial així ho ordeni.



## Capítol IV. Dels documents i arxius electrònics

### **Article 24. Documents i certificats electrònics**

1. L'Administració municipal i els seus organismes públics poden emetre vàlidament per mitjans electrònics els documents administratius i certificats sempre que incorporin una o diverses signatures electròniques. Els certificats han de comptar amb les signatures reconegudes del fedatari públic corresponent (secretari de l'ajuntament), o persona en qui delegui, i ha de quedar validat, per mitjà del sistema electrònic de signatura, que el certificador es troba en l'exercici del seu càrrec i que la signatura és autèntica.
2. Aquests documents administratius han d'incloure referència temporal, garantida a través de mitjans electrònics quan la natura del document així ho requereixi.

### **Article 25. Còpies electròniques**

1. Les còpies realitzades per mitjans electrònics de documents electrònics emesos per l'interessat o per l'administració municipal tenen la consideració de còpies autèntiques amb l'eficàcia prevista en l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, sempre que el document electrònic original es trobi en poder l'administració i que la informació de signatura electrònica i, si escau, de segellat de temps permetin comprovar la coincidència amb aquell document.
2. L'administració municipal pot obtenir imatges electròniques dels documents privats aportats pels ciutadans, amb la seva mateixa validesa i eficàcia, a través de processos de digitalització que garanteixin la seva autenticitat, integritat i conservació del document imatge, de la qual cosa s'ha de deixar constància. Aquesta obtenció podrà fer-se de forma automatitzada, mitjançant el corresponent segell electrònic.
3. El secretari de la corporació pot emetre còpies electròniques amb la consideració de còpies autèntiques de documents electrònics emesos pel propi interessat o per les administracions públiques, així com també còpies autèntiques electròniques de documents en suport paper, sempre que compleixi els requisits següents:
  - a) Assegurar l'exactitud del contingut, encara que l'estructura del document s'adapti a formats o sistemes diferents.
  - b) Incloure una manifestació prèvia relativa a la comprovació dels elements d'autenticitat i integritat del document original.
  - c) Garantir-ne l'autenticitat i integritat mitjançant la signatura electrònica reconeguda.

### **Article 26. Expedient electrònic**

1. L'expedient electrònic és el conjunt de documents electrònics corresponents a un procediment administratiu, sigui quin sigui el tipus d'informació que contenguin.



2. El foliat dels expedients electrònics s'ha de dur a terme mitjançant un índex electrònic, signat per l'administració, òrgan o entitat actuant, segons procedeixi. Aquest índex garanteix la integritat de l'expedient electrònic i en permet la recuperació sempre que sigui necessari, i és admissible que un mateix document formi part de distints expedients electrònics.
3. La remissió d'expedients pot ser substituïda a tots els efectes legals per la disposició de l'expedient electrònic, i la persona interessada té dret a obtenir-ne còpia.-

### **Article 27. Arxiu electrònic de documents**

1. Poden emmagatzemar-se per mitjans electrònics tots els documents utilitzats en les actuacions administratives.
2. Els documents electrònics que continguin actes administratius que afectin a drets o interessos dels particulars s'han de conservar en suports d'aquesta natura, ja sigui en el mateix format original del document o en altre qualsevol que assegui la identitat i integritat de la informació necessària per reproduir-lo. En tot cas, s'ha d'assegurar la possibilitat de traslladar les dades a altres formats i suports que garanteixin l'accés des de diferents aplicacions.
3. Els mitjans o suports en què s'emmagatzemin documents han de comptar amb mesures de seguretat que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats. En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos, així com el compliment de les garanties previstes en la legislació de protecció de dades.

## **Capítol V. De la gestió electrònica dels procediments**

### **Article 28. Principis de progressivitat i simplificació**

1. La gestió electrònica de l'activitat administrativa ha de respectar la titularitat i l'exercici de la competència per part de l'administració pública, òrgan o entitat que la tingui atribuïda, i el compliment dels requisits formals i materials establerts en les normes que regulin la corresponent activitat.
2. L'aplicació de mitjans electrònics a la gestió dels procediments, processos i serveis ha d'anar sempre precedida de la realització d'un anàlisi de redisseny funcional i simplificació del procediment, procés o servei, que haurà de ser visat pel secretari del consistori abans de l'aprovació.

En aquest anàlisi es consideraran especialment els aspectes següents:

- d) La supressió o reducció de la documentació requerida a la ciutadania, mitjançant la substitució de dades, transmissions de dades o certificacions, o la regulació de l'aportació en finalitzar la tramitació.





- e) La previsió de mitjans i instruments de participació, transparència i informació.
- f) La reducció dels terminis i temps de resposta.
- g) La racionalització de la distribució de les càrregues de treball i de les comunicacions internes.

### **Article 29. Llibertat d'elecció dels mitjans de comunicació amb l'administració**

1. La ciutadania pot elegir en tot moment la manera de comunicar-se amb les administracions públiques, sigui o no per mitjans electrònics, excepte en aquells casos en què d'una norma amb rang de llei s'estableixi o infereixi la utilització d'un mitjà no electrònic. L'opció de comunicar-se per uns o altres mitjans no vincula el ciutadà, que en qualsevol moment pot optar per un mitjà diferent d'aquell inicialment elegit.
2. L'administració municipal ha d'utilitzar mitjans electrònics en les comunicacions amb la ciutadania sempre que així ho hagin sol·licitat o consentit expressament. La sol·licitud i el consentiment es poden emetre i demanar, en tot cas, per mitjans electrònics.

L'administració municipal ha d'utilitzar preferentment mitjans electrònics en les seves comunicacions amb d'altres administracions públiques. Les condicions que han de regir aquestes comunicacions s'han de determinar entre les administracions participants.

3. Les comunicacions a través de mitjans electrònics s'entenen vàlides sempre que s'existeixi constància de la transmissió i recepció, de les dates, del contingut íntegre i se n'identifiqui fidedignament la persona remitent i el destinatari.
4. Els requisits de seguretat i integritat de les comunicacions s'han d'establir en cada cas de forma apropiada al caràcter de les dades pròpies, d'acord amb criteris de proporcionalitat, conforme al que disposa la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

### **Article 30. Tràmits i procediments a què és aplicable la tramitació electrònica**

1. Un cop aprovat i vigent aquest reglament, es podran tramitar electrònicament:
  - a) Els procediments administratius que es determini, tant respecte al compliment de tràmits del procediment com la consulta de l'estat de tramitació i la comunicació d'avís d'interès dins del procediment.
  - b) Consulta d'informació de dades municipals.
  - c) Comunicacions dels ciutadans, en especial els avisos, les queixes i els suggeriments i les peticions que així es determinin, que no corresponguin a un procediment administratiu.



2. La tramitació d'un procediment administratiu per mitjans electrònics no pot suposar cap minva en el manteniment de la integritat de les dades jurídiques dels particulars davant les administracions públiques, establertes en l'ordenament jurídic, i, en particular, en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
3. La relació actualitzada de procediments que es poden tramitar electrònicament ha de ser accessible a través de la web municipal. Igualment, la web municipal ha de facilitar informació sobre els tràmits que s'han de seguir en aquells procediments que no es puguin tramitar electrònicament.

### **Article 31. Iniciació del procediment administratiu electrònic**

1. La iniciació d'un procediment administratiu per mitjans electrònics a sol·licitud de l'interessat requereix que se li atorguin els corresponents models o sistemes de sol·licitud en la seu electrònica, que han de ser accessibles sense altres restriccions tecnològiques que les estrictament derivades de la utilització d'estàndards oberts o d'ús generalitzat per la ciutadania i criteris de seguretat aplicables d'acord amb les normes i protocols nacionals i internacionals.
2. Els interessats poden aportar a l'expedient còpies digitalitzades dels documents, validades amb l'original per mitjà de la utilització de signatura electrònica reconeguda. L'administració pot sol·licitar del corresponent arxiu la confrontació del contingut de les còpies aportades. Davant la impossibilitat d'aquesta confrontació, i amb caràcter excepcional, pot requerir al particular l'exhibició del document o de la informació original. L'aportació de tals còpies implica l'autorització a l'administració perquè accedeixi i tracti la informació personal continguda en tals documents.
3. A fi de faciiltar-ne i promoure'n l'ús, els sistemes normalitzats de sol·licitud poden incloure comprovacions automàtiques de la informació aportada respecte de dades emmagatzemades en sistemes propis o pertanyents a altres administracions i, fins i tot, oferir el formulari formalitzat, en tot o en part, a fi que el ciutadà verifiqui la informació i, si escau, la modifiqui i la completi.

### **Article 32. Instrucció del procediment utilitzant mitjans electrònics**

1. Les aplicacions i sistemes d'informació electrònics utilitzats per instruir els procediments han de garantir-ne el control del temps i dels terminis, la identificació dels òrgans responsables dels procediments i la tramitació ordenada dels expedients, i facilitar-ne la simplificació i la publicitat.
2. En la gestió electrònica, els sistemes de comunicació dels procediments entre els òrgans i unitats intervinents als efectes d'emissió i recepció d'informes i d'altres actuacions han de complir amb les requisits d'autenticitat, seguretat, integritat i conservació.
3. Si s'utilitzen mitjans electrònics perquè els interessats participin en la instrucció del procediment, als efectes de l'exercici del seu dret a presentar al·legacions en qualsevol



moment anterior a la proposta de resolució o en la pràctica del tràmit d'audiència quan procedeixi, s'empraran els mitjans de comunicació i notificació electrònics.

### **Article 33. Accés de l'interessat a la informació sobre l'estat de la tramitació del procediment**

1. L'interessat pot sol·licitar i obtenir informació sobre l'estat de tramitació dels procediments administratius, gestionats en la seva totalitat per mitjans electrònics, mitjançant els sistemes següents:
  - a) presencialment
  - b) mitjançant el procediment telemàtic emprat per presentar la sol·licitud, amb les degudes garanties de seguretat i confidencialitat
2. La informació sobre l'estat de tramitació del procediment ha de comprendre la relació d'actes de tràmits realitzats, així com la data en què es varen dictar.
3. L'administració municipal pot trametre a l'interessat avisos sobre l'estat de la tramitació, en les adreces telemàtiques de contacte que indiqui.

### **Article 34. Continuació del procediment administratiu per mitjans tradicionals**

1. Si un procediment iniciat electrònicament no es pot tramitar totalment en suport electrònic, l'òrgan competent reproduirà en suport paper les sol·licituds, comunicacions o altres documents electrònics, per tal de poder continuar amb la tramitació de l'expedient, assegurant en qualsevol cas l'arxiu segur dels documents electrònics originals.
2. En tot cas, per garantir la concordança entre els documents electrònics originals i els reproduïts en paper, en tota còpia s'ha de fer constar la diligència del funcionari competent que acrediti la correspondència i exactituds amb el document original. Aquests documents tenen la consideració de còpies autèntiques, als efectes d'allò previst en l'article 46 de la Llei 30/92, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

### **Article 35. Terminació dels procediments per mitjans electrònics**

1. La resolució d'un procediment utilitzant mitjans electrònics garanteix la identitat de l'òrgan que, en cada cas, estigui reconegut com a competent.
2. L'acte o resolució que posa fi a un procediment electrònic ha de complir els requisits prevists en l'article 89 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i ha d'anar acompanyat de la signatura electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent per dictar l'acte o resolució.



3. Notificació per mitjans electrònics. La notificació electrònica s'ha de realitzar quan la persona interessada hagi assenyalat aquests mitjans com a preferents o n'expressi el consentiment en els procediments administratius que es tramitin per via electrònica.

L'acceptació ha de ser expressa per a un o diversos tràmits que els relacionin amb l'Administració municipal, segons s'hagi manifestat. En els procediments administratius iniciats a instàncies de part, la persona interessada ha de manifestar de forma expressa la seva acceptació per rebre les notificacions per mitjans electrònics.

Per a l'eficàcia del que disposa aquest Article, la persona interessada que manifesti la seva voluntat de ser notificada per mitjans electrònics ha de disposar d'una adreça de correu electrònic que compleixi els requisits legalment prevists.

L'adreça de correu electrònic ha de tenir vigència indefinida com a adreça vàlida a l'efecte de notificació, excepte en els supòsits que la persona titular sol·liciti la revocació o modificació, per defunció de la persona física o per extinció de la personalitat jurídica, quan una resolució administrativa o judicial així ho ordeni.

La notificació s'entén realitzada amb caràcter general legal en el moment en què es produeixi l'accés al seu contingut. El sistema de notificació ha d'acreditar les dates i les hores en què es produeixi la recepció de la notificació a l'adreça electrònica de la persona interessada i l'accés al contingut de l'acte notificat per part del ciutadà, així com qualsevol causa tècnica que impossibiliti alguna de les circumstàncies anteriors.

Quan hi hagi constància de la posada a disposició de la notificació a l'adreça electrònica i transcorrin deu dies naturals sense que s'accedeixi al seu contingut, s'entendrà que la notificació ha estat rebutjada a l'efecte del previst en l'Article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, tret que d'ofici o a instàncies de la persona interessada es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accés a la seva adreça electrònica.

Durant la tramitació dels procediments, la persona interessada pot requerir a l'òrgan o entitat corresponents que les notificacions successives no es practiquin per mitjans electrònics. En tal cas, haurà d'utilitzar qualsevol altre mitjà admès per l'Article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Aquest requeriment no serà efectiu quan s'aprecii mala fe o abús de dret per part de la persona interessada.

L'accés electrònic per part de les persones interessades al contingut de les actuacions administratives corresponents té els efectes propis de la notificació per compareixença, sempre que en quedi constància.



## Disposició final única

El present reglament, la redacció definitiva del qual ha estat aprovada pel Ple de la corporació en sessió celebrada en data 19 de gener de 2012, entra en vigor l'endemà de la publicació íntegra en el BOIB (n.40 de 17 de març de 2012), de conformitat amb els articles 65.2 i 70.2 de la Llei reguladora de les bases de règim local, i hi roman fins a la modificació o derogació expresses.