

ORDENANÇA REGULADORA D'ACCÉS ELECTRÒNIC DELS CIUTADANS I CIUTADANAS ALS SERVEIS PÚBLICS DE L'AJUNTAMENT DE MANACOR

Aprovació inicial: Ple 22.octubre.2010

BOIB núm. 156 de 28.10.2010

Aprovació definitiva: automàtica, amb incorporació de les indicacions de l'Institut de la Dona, quan a la revisió del llenguatge emprat a la normativa.

BOIB núm. 19 de 05.02.2011

Modificacions Articles 4 i 5

Aprovació inicial: Ple 11.gener.2016

BOIB núm. 9 de 19.01.2016 - inicial

BOIB núm. 28 de 01.03.2016 – definitiva

ORDENANÇA REGULADORA D'ACCÉS ELECTRÒNIC DELS CIUTADANS I CIUTADANES ALS SERVEIS PÚBLICS DE L'AJUNTAMENT DE MANACOR

Exposició de motius

En els darrers anys s'ha incrementat notablement la utilització de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació a la nostra societat, incidint en la vida quotidiana, laboral i social.

Les administracions públiques, cada una dins el seu àmbit de competències, han d'acompanyar i han de promoure el desenvolupament de la societat de la informació i del coneixement, i han de garantir els drets dels ciutadans i ciutadanes.

En aquest sentit, la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels serveis públics reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics en el desenvolupament de procediments administratius, així com per obtenir informació, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, establir pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius.

La norma estableix, doncs, una sèrie de drets enfocats a fer la vida més fàcil als ciutadans i ciutadanes en les seves relacions amb l'Administració.

Conseqüentment amb aquests drets, la Llei 11/2007 regula l'obligació de les administracions públiques a dotar-se de mitjans i sistemes informàtics que permetin l'exercici d'aquest dret.

Per tal de donar compliment a l'obligació prevista a la Llei d'accés electrònic que l'Ajuntament de Manacor té com a Administració local, s'aprova aquesta Ordenança, que té com a objectiu bàsic la promoció de l'ús d'aquestes tecnologies i de la modernització de tots els àmbits municipals, a fi que els ciutadans i ciutadanes puguin relacionar-se amb l'Ajuntament d'una manera còmoda i senzilla.

La modernització dels serveis públics de l'Ajuntament de Manacor abraça:

- Fomentar la cooperació entre administracions a través de la interoperabilitat dels seus sistemes d'informació.
- Crear la seu electrònica, de forma que la pàgina web corporativa tenguí la mateixa garantia jurídica que una oficina.
- Utilitzar el DNI electrònic com a forma vàlida d'identificació electrònica.

- Crear registres electrònics, als quals es podrà remetre documents en format digital, amb la mateixa validesa que en fer-ho en una oficina presencial.
- Ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius.

CAPÍTOL I. Disposicions generals

Article 1. Objecte de l'Ordenança

Aquesta Ordenança, dins el marc que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes als serveis públics, té per objecte regular la utilització dels mitjans electrònics en les relacions entre l'Administració de l'Ajuntament de Manacor i els ciutadans i ciutadanes, com també en les relacions d'aquesta Administració amb altres administracions públiques.

Article 2. Àmbit d'aplicació

- En l'Administració de l'Ajuntament de Manacor.
- En les relacions entre els departaments, òrgans i organismes de l'Ajuntament de Manacor.
- En les relacions entre l'Ajuntament de Manacor i altres administracions.
- En els organismes autònoms, fundacions i altres ens amb personalitat jurídica dependents de l'Ajuntament de Manacor.
- En les relacions entre els ciutadans i ciutadanes i l'Ajuntament de Manacor.

Article 3. Finalitats i principis generals d'aquesta Ordenança

La utilització de les tecnologies de la informació té les limitacions que estableix la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic. Han de respectar el ple exercici dels drets que tenen reconeguts els ciutadans i ciutadanes i ajustar-se a les finalitats i principis generals que preveu la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes als serveis públics.

Article 4. Definicions

Als efectes d'aquesta Ordenança, els termes que s'hi utilitzen tenen el sentit que s'estableix a continuació:

- Aplicació: programa o conjunt de programes l'objecte dels quals és la resolució d'un problema mitjançant l'ús d'informàtica.
- Aplicació de fonts obertes: la que es distribueix amb una llicència que permet la llibertat d'executar-la, de conèixer el codi font, de modificar-la o millorar-la i de redistribuir còpies a altres usuaris o usuàries.
- Autenticació: acreditació per mitjans electrònics de la identitat d'una persona o ens, del contingut de la voluntat expressada en les seves operacions, transaccions o documents i de la integritat i autoria d'aquests últims.
- Canals: estructures i mitjans de difusió dels continguts i serveis, incloent el canal presencial, el telefònic i l'electrònic, així com altres que hi ha a l'actualitat o que hi pugui haver en el futur (dispositius mòbils, TDT, etc.).

- Certificat electrònic: segons l'article 6 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, és un "document signat electrònicament per un prestador de serveis que vincula unes dades de verificació de signatura a una persona signant i en confirma la identitat".
- Certificat electrònic reconegut: d'acord amb l'article 11 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, és el certificat electrònic expedit per un prestador de serveis de certificació que compleixi els requisits que estableix l'esmentada llei quant a la comprovació de la identitat i altres circumstàncies dels sol·licitants i a la fiabilitat i les garanties dels serveis de certificació que prestin.
- Ciudadà/ana: qualsevol persona física o jurídica i ens sense personalitat que es relacioni o sigui susceptible de relacionar-se amb les administracions públiques.
- Adreça electrònica: identificador d'un equip o sistema electrònic des d'on es proveeix d'informació o serveis en una xarxa de comunicacions.
- Document electrònic: informació de qualsevol naturalesa en forma electrònica, arxivada en un suport electrònic, segons un format determinat i susceptible d'identificació i tractament diferenciat.
- Document electrònic d'arxiu: document amb caràcter d'original que sigui el reflex i l'evidència de qualsevol activitat o transacció realitzada per l'Ajuntament de Manacor i, per tant, sigui garantia amb validesa jurídica plena dels drets i de les obligacions de la ciutadania i, també, de la mateixa institució.
- Format: conjunt de característiques tècniques, el compliment del qual per un arxiu informàtic condiona la possibilitat que sigui processat mitjançant sistemes informàtics.
- Suport: objecte sobre el qual o en el qual és possible gravar i recuperar dades.
- Dades de creació de signatura: són les dades úniques, com ara codis o claus criptogràfiques privades, que el signant utilitza per crear la signatura electrònica (*modificació Ple 11.gener.2016*)
- Signatura electrònica: d'acord amb l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, és el "conjunt de dades en forma electrònica, consignades juntament amb altres o associades amb altres, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació dels signants".
- Signatura electrònica avançada: permet identificar la persona signant i detectar qualsevol canvi ulterior de les dades signades, està vinculada a la persona signant de manera única i a les dades a què es refereix, i ha estat creada per mitjans que la persona signant pot mantenir sota el seu control exclusiu.
- Signatura electrònica reconeguda: és la signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generada mitjançant un dispositiu segur de creació de signatura.
- Interoperabilitat: capacitat dels sistemes d'informació, i per tant dels procediments als quals donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixements entre ells.
- Metadada: dada que defineix i descriu altres dades. Hi ha diferents tipus de metadades segons la seva aplicació. (Font: Esquema nacional Interoperabilitat).

- Metadada de gestió de documents: informació estructurada o semiestructurada que fa possible la creació, gestió i ús de documents al llarg del temps en el context de la seva creació. Les metadades de gestió de documents serveixen per a identificar, autenticar i contextualitzar documents i, de la mateixa manera, les persones, els processos i els sistemes que els creen, gestionen, mantenen i utilitzen. (Font: Esquema nacional Interoperabilitat).
- Mitjà electrònic: mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions; fins i tot qualsevol xarxa de comunicació oberta o restringida com internet, telefonia fixa i mòbil o altres.
- Segellament de temps: acreditació a càrrec d'un tercer de confiança de la data i l'hora de realització de qualsevol operació o transacció per mitjans electrònics.

CAPÍTOL II. La seu electrònica

Article 5. Creació de la seu electrònica

D'acord amb el que preveu l'art. 10 de la Llei 11/2007, té la consideració de seu electrònica el portal o lloc web, és a dir, l'adreça electrònica d'una administració pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seves competències.

L'adreça de seu electrònica principal de l'Ajuntament de Manacor és <https://www.seu-e.net/manacor> (modificació Ple 11.gener.2016)

L'Ajuntament de Manacor ha de crear la seu electrònica mitjançant resolució de la Batlia Presidència i s'ha de publicar en el BOIB i a la pàgina web de l'Ajuntament. La resolució ha d'explicar com a mínim el següent:

- a) L'àmbit d'aplicació de la seu. En el cas de l'Ajuntament de Manacor serà a tots els òrgans i departaments administratius de l'Ajuntament, i a entitats o organismes dependents de l'Ajuntament. També pot ser d'aplicació a empreses contractades per l'Ajuntament i que gestionin serveis municipals, quan així ho estableixi el seu contracte.
- b) L'adreça de la seu electrònica.
- c) El titular de la seu electrònica. En el cas de l'Ajuntament de Manacor és ell mateix.
- d) L'encarregat de la gestió i del servei posat a disposició de la ciutadania, que serà el que determini l'Ajuntament en el moment de la creació de la seu electrònica.
- e) La identificació dels canals d'accés als serveis disponibles a la seu, amb expressió, en el seu cas, dels telèfons i oficines a través de les quals també poden accedir a dits serveis.

Es poden crear altres seus electròniques derivades de la seu electrònica principal. Les seus electròniques derivades han de ser accessibles des de l'adreça electrònica de la seu principal, sense perjudici que sigui possible l'accés electrònic directe. Per a la creació d'una seu electrònica derivada s'ha de seguir el mateix procediment i els mateixos requisits prevists per a la creació de la seu electrònica principal.

Article 6. Funcions de la seu electrònica

La seu electrònica és el portal d'accés a totes les actuacions, procediments i serveis que l'Ajuntament de Manacor posa a disposició dels ciutadans i ciutadanes.

Article 7. Identificació de la seu electrònica i seguretat de les comunicacions

1. Les adreces electròniques de l'Ajuntament de Manacor i dels seus organismes dependents que tenguin la condició de seu electrònica ho han de fer constar de forma visible i inequívoca.

2. La seu electrònica ha de tenir accessible el seu instrument de creació, directament o mitjançant enllaç a la publicació en el BOIB.

3. Les condicions d'identificació de les seus electròniques i de seguretat de les seves comunicacions es regeix pel que disposa el capítol III d'aquesta Ordenança i el títol VIII del Reglament que desenvolupa la Llei 15/1999, de 13 de desembre, aprovada per RD 1720/2007, de 21 de desembre.

4. Els sistemes d'informació que suportin les seus electròniques han de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de les informacions que s'utilitzen.

Article 8. Contingut i serveis de la seu electrònica

1. La seu electrònica ha de disposar del contingut mínim:

- a. Identificació de la seu, així com de l'òrgan o els òrgans titulars i dels responsables de la gestió i dels serveis posats a disposició de la ciutadania i, si escau, identificació de les seus derivades.
- b. Informació necessària per a la correcta utilització de la seu, incloent-hi el mapa de la seu electrònica o informació equivalent, amb especificació de l'estructura de navegació i les distintes seccions disponibles.
- c. Serveis d'assessorament electrònic a la persona usuària per a la correcta utilització de la seu.
- d. Sistema de verificació dels certificats de la seu, que ha de ser accessible de forma directa i gratuïta.
- e. Relació de sistemes de signatura electrònica que d'acord amb aquesta Ordenança siguin admesos o utilitzats a la seu.
- f. Normes de creació del registre o registres electrònics accessibles des de la seu.
- g. Informació relacionada amb la protecció de dades de caràcter personal.

2. La seu electrònica ha de disposar dels següents serveis a disposició dels ciutadans i ciutadanes:

- a. Relació dels serveis disponibles a la seu electrònica.
- b. Carta de serveis i carta de serveis electrònics.
- c. Relació dels mitjans electrònics a què es refereix l'art. 27.4 de la Llei 11/2007, de 22 de juny.

- d. Enllaç per a la formulació de suggeriments i queixes davant els òrgans que en cada cas en siguin competents.
- e. Accés, si escau, a l'estat de tramitació de l'expedient en els termes establerts en aquesta norma.
- f. Si escau, publicació electrònica d'actes i comunicacions que s'han de publicar en el tauló d'anuncis o edictes, indicant el caràcter substitutiu o complementari de la publicació electrònica.
- g. Publicació dels diaris o butlletins oficials.
- h. Verificació de segells electrònics dels òrgans que abasti la seu.
- i. Comprovació de l'autenticitat i la integritat dels documents emesos pels òrgans i organismes públics que abasti la seu i que hagin estat autenticats mitjançant codi segur de verificació.
- j. Indicació de la data i l'hora als efectes prevists a l'art. 26.1 de la Llei 11/2007.

3. Els òrgans titulars responsables de la seu hi poden incloure altres serveis o continguts d'acord amb el que preveu l'art. 10 de la Llei 11/2007 i aquesta Ordenança.

4. No és necessari indicar en les seues derivades la informació i els serveis a què es refereixen els apartats anteriors quan ja figuren a la seu principal.

Article 9. Gestió de la seu electrònica

- a) La gestió i l'administració de la seu electrònica corporativa correspon al Departament de Secretaria, que ha d'aprovar i difondre les normes i especificacions tècniques corresponents a la seu principal i a les seues derivades de l'Ajuntament de Manacor.
- b) L'Ajuntament de Manacor ha de seguir les directives marcades per la comunitat autònoma de les Illes Balears per al desenvolupament de l'Administració electrònica dins el Pla Anibal, i a tal efecte s'ha de crear una comissió tècnica d'Administració electrònica per donar suport a l'aplicació de la Llei 11/2007 que proposi als òrgans de govern de l'Administració municipal les accions de desenvolupament, seguiment i avaluació de l'aplicació d'aquesta ordenança.

CAPÍTOL III. Identificació i autenticació.

Article 10. Identificació i autenticació de la seu electrònica de l'Ajuntament de Manacor

1. Per a la identificació i autenticació de l'exercici de la competència administrativa automatitzada, l'Ajuntament de Manacor determina la utilització dels següents sistemes de firma electrònica:

- a) Segell electrònic: basat en un certificat electrònic que reuneix els requisits exigits per la legislació de firma electrònica. El segell electrònic ha d'incloure les característiques dels certificats electrònics i les persones que l'expedesquin, i ha de ser públic i accessible per mitjans electrònics. A més, s'han d'adoptar les mesures necessàries per facilitar la verificació del segell electrònic.

b) Codi segur de verificació vinculat a l'Ajuntament, a l'òrgan o, si escau, a la persona signant del document, que permeti la comprovació de la integritat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica de l'Ajuntament.

2. Els certificats electrònics de l'apartat 1a) d'aquest article han d'incloure el número d'identificació fiscal i la denominació corresponent.

3. El sistema de codi segur ha de reunir un conjunt mínim de característiques:

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

4. El segell de l'òrgan s'ha de crear per resolució de Batlia i s'ha de publicar a la seu electrònica; a la resolució ha de constar l'òrgan titular i responsable del segell i els procediments als quals serà aplicat.

Article 11. Firma electrònica del personal al servei de l'Ajuntament

1. La identificació i autenticació de l'exercici de la competència del personal al servei de l'Ajuntament quan utilitzi mitjans electrònics s'ha de realitzar amb firma electrònica reconeguda que identifiqui de forma conjunta a la persona titular del lloc de feina o càrrec, i es pot utilitzar la firma electrònica basada en el document nacional d'identitat.

2. La firma electrònica del personal al servei de l'Ajuntament contendrà almenys la informació següent:

- a) Descripció del tipus de certificat.
- b) Nom i llinatges de la persona titular.
- c) DNI

3. En el cas de firma electrònica no basada en el DNI, correspon a l'Ajuntament realitzar les tasques d'identificació i comprovació de les circumstàncies necessàries per a l'emissió dels certificats corresponents al seu personal i realitzar les peticions d'emissió de certificats a l'entitat emissora.

Es el cas de les firmes electròniques assignades a una persona, que només poden ser utilitzades per desenvolupar funcions relacionades amb el seu lloc de feina.

En el cas del DNI, correspon a la pròpia persona la petició, revocació i altres tasques destinades al bon ús de la firma electrònica.

4. Correspon al personal de l'Ajuntament que tengui assignada una firma electrònica:

- a) La custòdia de la firma i del certificat electrònic, i també dels seus suports.
- b) L'ús adequat del certificat electrònic.

Article 12. Identificació i autenticació de la ciutadania

1. Per a la identificació i acreditació en les relacions electròniques de la ciutadania amb l'Ajuntament de Manacor s'ha d'utilitzar la firma electrònica reconeguda, excepte quan una norma específica afegesqui requisits addicionals.

2. Les persones físiques poden utilitzar el sistema de firma electrònica incorporada al DNI electrònic per a relacionar-se amb l'Ajuntament de Manacor.

3. En el supòsit que per dur a terme un tràmit per mitjans electrònics es requeresqui la identificació o autenticació del ciutadà o ciutadana amb DNI electrònic i no en disposi, tal identificació o autenticació pot ser realitzada vàlidament pel funcionariat públic municipal mitjançant l'ús del sistema de firma electrònica. En aquest cas, el ciutadà o ciutadana s'ha d'identificar i donar el seu consentiment exprés, i ha de quedar constància del fet.

4. L'Ajuntament ha de tenir un registre del funcionariat per a la identificació o autenticació.

Article 13. Requisits d'identificació a l'accés de la ciutadania a la informació administrativa electrònica

1. És de lliure accés per a la ciutadania, sense necessitat d'identificar-se, la següent informació:

- a) Informació sobre l'organització municipal i els serveis d'interès general.
- b) Consultes de normativa municipal, ordenances i reglaments.
- c) Informació inclosa en el tauló d'edictes electrònics.
- d) Publicacions oficials de l'Ajuntament de Manacor.
- e) Expedients sotmesos a informació pública.
- f) Altre informació d'accés general.

2. D'acord amb el que disposa l'apartat 1 de l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es garanteix als ciutadans i ciutadanes la consulta lliure dels documents electrònics de l'Ajuntament que facin referència a procediments acabats a la data de la consulta. En aquest cas, és necessari que els ciutadans i ciutadanes s'identifiquin, d'acord amb el que preveu aquesta Ordenança, per deixar constància de la identitat de la persona sol·licitant i de la informació sol·licitada.

3. D'acord amb el que disposa l'art. 37, apartats 2, 3, 5 i 6 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, l'accés als documents nominatius, a documents que continguin dades relatives a la intimitat de les persones, a expedients no acabats i a expedients i arxius referits als apartats 5 i 6 de l'art. 37 l'esmentada Llei, queda reservat a les persones que acreditin les condicions previstes en cada cas. Per a garantir que el dret de consulta sigui exercit per la persona que es troba legalment habilitada, els serveis municipals han d'exigir la identificació amb un mitjà electrònic vàlid.

CAPÍTOL IV. Documents i arxius electrònics

Article 14. Validesa dels documents electrònics

1. Els documents electrònics que compleixen els requisits prevists a la Llei 11/2007 i en aquesta Ordenança tenen exactament la mateixa validesa jurídica i administrativa que els documents amb paper degudament complimentats. Aquests requisits són els següents:

- a) Contenir informació intel·ligible i accessible amb els mitjans tecnològics vigents.
- b) Disposar de dades suficients que en permetin la individualització, formin o no part d'un expedient.
- c) Estar signats electrònicament amb els sistemes de firma legalment vigents en el moment de la signatura.
- d) Ajustar-se als requisits de validesa determinats per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2. Els documents electrònics han de tenir el mateix nivell d'autenticitat, integritat, fiabilitat i disponibilitat que els documents en suport paper.

3. Els documents electrònics administratius han de tenir associades metadades que permetin contextualitzar-los en el marc de l'òrgan, la funció i el procediment administratiu en què correspon, i es podran associar els documents electrònics amb la informació relativa a la firma del document.

Article 15. Còpia i compulsua electrònica

1. Les persones físiques i jurídiques tenen dret a obtenir còpies electròniques dels documents que pertanyen a assumptes en què siguin persones interessades.

Així mateix, tenen dret a lliurar còpies electròniques de documents originals per a la tramitació d'assumptes i expedients en què siguin persones interessades.

2. Els òrgans emissors d'una còpia electrònica estan obligats a conservar el document original. Igualment, les persones interessades estan obligades a guardar l'original d'una còpia electrònica lliurada a l'Administració de l'Ajuntament de Manacor.

3. Perquè una còpia electrònica tenguí la condició de còpia autèntica s'han de complir els següents requisits:

- a) Que el document electrònic original es trobi en poder de l'òrgan administratiu, si aquest l'emet, o de la persona interessada, si aquesta el presenta.
- b) Que procedesqui d'un document original o d'una còpia autèntica anterior.
- c) Que la còpia electrònica sigui autenticada mitjançant firma electrònica.
- d) Que la còpia sigui realitzada per una persona expressament habilitada.

- e) Que la còpia sigui obtinguda per qui sigui competent conforme a dret, o de manera automatitzada d'acord amb els requisits legals.
- f) Que la informació de la firma electrònica i, en el seu cas, de segellament de temps permeti comprovar la coincidència amb l'original.

4. Les còpies electròniques, siguin emeses per l'Administració de l'Ajuntament de Manacor o siguin aportades per les persones interessades, es poden realitzar a partir de documents originals electrònics, signats electrònicament, o en suport paper. En aquest darrer cas, s'ha d'aplicar a la còpia un procés de digitalització segur del document original per obtenir un fitxer amb la imatge fidel del document original, que ha de ser signat electrònicament per l'administració que l'emet o bé per la persona interessada que el lliura, i té la consideració de document autèntic, amb l'eficàcia prevista a l'art. 46 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Quan les còpies són aportades per la persona interessada, el cost del procés de digitalització pot anar al seu càrrec.

5. En la compulsa electrònica de documents la persona interessada ha de comprovar directament i en temps real que la còpia coincideix fidelment amb l'original. A la còpia compulsada s'ha d'afegir un localitzador universal de document, així com la data i l'hora de la compulsa i la identificació de la persona signant.

Els documents compulsats electrònicament són vàlids tant en el procediment concret en el qual s'ha realitzat la compulsa com en qualsevol altre procediment tramitat per l'Administració municipal.

6. La incorporació de documents en suport paper en els tràmits i procediments administratius s'ha de fer mitjançant la compulsa electrònica, d'acord amb l'apartat anterior.

Els documents electrònics es poden traslladar en còpies en suport paper mitjançant procediments automatitzats. Les còpies realitzades en suport paper de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics i signats electrònicament tenen la consideració de còpies autèntiques sempre que incloguin sistemes de certificació, per comprovar-ne l'autenticitat.

Article 16. Arxius electrònics de documents

1. L'Ajuntament de Manacor ha de garantir la conservació dels documents electrònics rebuts, produïts, enviats i, en general, gestionats en el desenvolupament dels processos administratius, i al llarg del seu cicle de vida.

2. Correspon al departament de l'Arxiu Municipal proposar un protocol que estableixi les condicions de classificació, accés, seguretat i preservació dels documents administratius des del començament de l'expedient del qual formen part.

Aquest protocol s'ha d'elevat a la Batlia Presidència de l'Ajuntament de Manacor, que l'aprova mitjançant decret.

3. Qualsevol transformació de documents en suport paper a documents electrònics ha de garantir l'exactitud del contingut i l'autenticitat respecte a l'original, i la Secretaria General, que és l'òrgan competent en la migració d'un a altre format i suport, l'ha de signar electrònicament.

4. Per tal de garantir-ne la conservació, el document s'ha de conservar en el format en què hagi estat elaborat, enviat o rebut, i preferentment en un format corresponent a l'estàndard obert que preservi al llarg del temps la integritat del contingut del document, de la firma electrònica i de les metadades que els acompanyen.

5. Els terminis mínims de conservació dels documents electrònics s'han de determinar segons el procediment administratiu de què es tracti. Els documents originals en paper de les còpies electròniques autèntiques poden destruir-se mitjançant resolució favorable de la Comissió Municipal d'Avaluació i Tria de Documentació o del Ple, amb la proposta prèvia de l'arxiver o arxivera municipal i l'informe del secretari o secretaria de la corporació. La resolució ha de formar part d'un expedient creat a l'efecte i s'ha de realitzar l'assentament corresponent al registre d'eliminació de documentació.

L'eliminació de documents se sotmet a la normativa arxivística i de preservació del patrimoni documental amb valor històric.

6. Quan hi hagi risc d'obsolescència de format i per tal de preservar la llegibilitat i accessibilitat dels documents electrònics arxivats, l'Arxiu ha d'aplicar procediments normalitzats de copiat autèntic dels documents amb canvi de format, d'etiquetat amb informació del format utilitzat i, si escau, de migracions o conversions de format.

7. Per tal de garantir l'autenticitat i la integritat de l'arxiu es poden realitzar firmes de custòdia sobre els documents electrònics d'arxiu, individualment o conjuntament. Per estendre el període de validesa de les firmes de custòdia se'n pot realitzar un resegellament periòdic mitjançant l'actualització dels segells de temps.

CAPÍTOL V. Registre electrònic

Article 17. Creació del Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor

1. Es crea el Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor com un nou servei públic que pot ser utilitzat per la ciutadania i altres administracions públiques per a la presentació i recepció de sol·licituds, escrits o comunicacions que es realitzin per via electrònica, amb relació als procediments administratius i tràmits que determini l'Ajuntament de Manacor, i amb els requisits establerts a l'art. 24 i següents de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes als serveis

públics, i a l'art. 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2. El registre electrònic s'ha d'integrar a tots els efectes en el Registre General de l'Ajuntament de Manacor. A tal efecte s'han d'adoptar les mesures oportunes perquè les oficines de registre físiques garanteixin la interconnexió entre si i el registre electrònic.

3. La presentació de documents electrònics en el Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor té els mateixos efectes que la presentació efectuada pels mitjans admesos a l'art. 38.4 de la Llei 30/1992.

4. L'òrgan responsable del Registre Electrònic és la Secretaria General de l'Ajuntament de Manacor.

Article 18. Accés al Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor

1. Les persones interessades a accedir al Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor per a la presentació d'escrits, sol·licituds i documents, ho poden fer a través de la seu electrònica de l'Ajuntament

2. A la seu electrònica de l'Ajuntament de Manacor hi ha disponible la relació actualitzada de protocols de seguretat, navegadors d'internet i altre programari necessari per efectuar la presentació de documents a l'Ajuntament de Manacor.

Article 19. Funcions

El Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor té les següents funcions:

- a) Recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions.
- b) Anotació de la corresponent entrada i sortida de documents d'acord amb el que disposa l'art. 38 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'art. 153 i següents del RD 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- c) Expedició de rebut acreditatiu de la recepció de documents electrònics. El propi sistema informàtic del Registre electrònic ha de generar els rebuts, que han de consistir en una còpia autenticada de l'escrit, la sol·licitud o la comunicació de què es tracti, amb la data i l'hora de presentació i el número d'entrada del registre.

La persona usuària ha de ser advertida que la no recepció del rebut acreditatiu dels documents electrònics que ha presentat o, en el seu cas, la recepció d'un missatge indicador d'error o deficiència en la transmissió implica que no s'ha produït la recepció.

En el cas que s'aportin documents que acompanyin la corresponent sol·licitud, escrit o comunicació, sempre que es compleixin els estàndards de format i els requisits de seguretat, el Registre Electrònic ha de generar rebuts acreditatius del lliurament d'aquests documents que garanteixin la integritat i el no rebuig dels documents aportats.

- d) Manteniment i conservació d'un arxiu informàtic de les entrades i sortides dels documents, corresponents a l'any natural.

Article 20. Funcionament del Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor

1. El funcionament del Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor es regeix per l'establert a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes als serveis públics, el que es preveu en aquesta Ordenança i el que disposa la normativa de dret administratiu.

2. En l'entrada i sortida de documents s'ha de respectar l'ordre temporal de recepció o sortida dels escrits i han de ser cursats sense dilació de temps a les persones destinatàries per mitjans electrònics.

3. En el rebut emès pel Registre Electrònic que acredita la presentació de documents s'ha de fer constar:

- Totes les dades complimentades pel ciutadà o la ciutadana.
- El número de registre identificador de la sol·licitud.
- La data i l'hora de presentació i de registre.
- El nom dels fitxers adjunts, si escau, així com les empremtes digitals per garantir la integritat i el no rebuig dels documents.
- La informació necessària que permet a la persona interessada verificar la validesa del registre.

El rebut electrònic que acredita la presentació de la sol·licitud ha d'anar signat per una firma electrònica avançada de l'òrgan competent, i equival a la còpia segellada d'acord amb el que disposen els articles 35.c) i 38.5 de la Llei 30/1992.

La persona interessada pot imprimir o arxivar automàticament el rebut de forma que garanteixi la identitat del registre, i té el valor de rebut de presentació a efectes del que disposa l'art. 70.3 de la Llei 30/1992.

4. Per facilitar a les persones interessades l'aportació de dades, poden establir-se models i sistemes normalitzats de sol·licituds.

Article 21. Autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació del contingut del Registre Electrònic

1. El sistema informàtic de suport del Registre Electrònic de l'Ajuntament ha de garantir l'autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i conservació dels registres practicats.

2. En la remissió d'escrits, sol·licituds i comunicacions que es realitzin a través de les unitats registrals electròniques als òrgans competents per a tramitar-los, o des d'aquests òrgans cap a les persones interessades, s'han de prendre les mesures de seguretat necessàries per evitar la intercepció i alteració de les comunicacions, els accessos no autoritzats i per garantir la protecció de les dades de caràcter personal d'acord amb el

que disposa la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el RD 1720/2007, de 21 de desembre, que la desenvolupa.

Així mateix, el sistema informàtic de suport del Registre Electrònic de l'Ajuntament ha d'informar a tots aquells òrgans de l'Administració i als ciutadans i ciutadanes que desitgin accedir-hi que la presentació d'escrius, sol·licituds i comunicacions de forma electrònica suposa la comunicació de les dades personals als òrgans administratius o entitats competents per a la recepció i tramitació.

Article 22. Escrius i documents susceptibles de registre d'entrada

1. Són susceptibles de registre d'entrada en les diferents unitats registrals electròniques les sol·licituds, escrius i comunicacions en què quedi correctament identificat tant la persona remitent com la persona, òrgan, procediment o unitat administrativa a la qual s'adreça, dins el marc de la legislació general del procediment administratiu.

2. Quan la persona interessada hagi d'adjuntar determinada documentació per a la deguda tramitació de la seva sol·licitud o escrit, aquesta documentació pot aportar-se en suport electrònic quan es tracti de documents signats electrònicament per la persona interessada o per terceres persones i els documents estiguin autenticats amb la signatura electrònica reconeguda.

Si no es presenta la documentació dins aquest termini s'ha de requerir a la persona interessada perquè ho esmeni d'acord amb l'art 71.1 de la LRJ-PAC 30/1992, que ho podrà presentar en suport electrònic o en paper, i en cas que no ho faci s'entén que desisteix de la sol·licitud.

3. Tots els documents han d'estar realitzats en format i/o aplicacions informàtiques que siguin compatibles amb les utilitzades per l'Administració municipal. El tipus de format i aplicacions informàtiques s'ha de publicar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Article 23. Càmput de terminis

1. El Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor es regeix per la data i l'hora oficial espanyola de la seu electrònica de l'Ajuntament de Manacor, obtinguda d'un servidor a temps fiable, que ha d'estar visible en el Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor.

2. De conformitat amb el que disposa l'art. 38.9 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'art. 26 de la Llei d'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes als serveis públiques, el Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor ha de ser accessible durant tots els dies de l'any i les vint-i-quatre hores del dia, sense perjudici de les interrupcions necessàries per raons tècniques.

3. Als efectes de càmput del termini fixat en dies hàbils o naturals i quant al compliment de terminis de les persones interessades, la presentació en dia inhàbil

s'entén realitzada en la primera hora del primer dia hàbil següent, excepte que una norma permeti expressament la recepció en dia inhàbil.

El calendari de dies inhàbils de l'Ajuntament de Manacor és el que determina com a festes oficials l'Estat, la comunitat autònoma de les Illes Balears i les festes locals.

En tot cas, no s'aplicarà al Registre Electrònic de l'Ajuntament de Manacor el que estableix l'art. 48.5 de la Llei 30/1992, de règim jurídic.

A la seu electrònica hi ha d'haver el calendari de dies inhàbils a efectes de còmput de terminis que és d'aplicació a l'Ajuntament de Manacor.

4. L'inici del còmput del termini que han de complir els òrgans de l'Administració municipal ve determinat per la data i l'hora de presentació en el propi registre.

En cap cas, la presentació electrònica de documents no implica l'ampliació dels terminis establerts per l'ordenament jurídic.

5. Només per raons justificades de manteniment tècnic o operatiu es pot interrompre el temps imprescindible la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions. La interrupció s'ha d'anunciar als usuaris potencials del Registre Electrònic amb l'antelació que sigui possible. En els supòsits d'interrupció no planificada en el funcionament del Registre Electrònic, i sempre que sigui possible, la persona usuària ha de veure un missatge que en comuniqui la circumstància.

CAPÍTOL V. El procediment administratiu electrònic

Article 24. Expedient electrònic

1. L'expedient electrònic és un conjunt de documents electrònics corresponents a un procediment administratiu qualsevol, independentment del tipus d'informació que contenguin, i que s'uneixen seqüencialment conforme l'Ajuntament els genera o els rep.

2. S'han de foliar els expedients electrònics mitjançant un índex electrònic signat per l'òrgan actuant. Aquest índex ha de garantir la integritat de l'expedient electrònic i permetre'n la recuperació sempre que sigui necessari. Un mateix document pot formar part de distints expedients electrònics, sempre que així es comuniqui a la persona interessada.

L'autenticitat i la integritat es garanteix mitjançant una firma electrònica avançada realitzada amb el segell electrònic de l'Ajuntament.

3. Una vegada incorporat un document electrònic autèntic a un expedient electrònic no pot ser modificat o eliminat sota cap concepte.

Article 25. Procediments incorporats a la tramitació per via electrònica

1. L'Ajuntament de Manacor ha d'incorporar progressivament els tràmits i procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica, d'acord amb el procediment d'incorporació i els principis generals d'actuació prevists en aquesta Ordenança.

2. Mitjançant els tràmits i procediments mencionats a l'apartat anterior, es pot demanar informació, realitzar consultes, formular sol·licituds, presentar pretensions, practicar al·legacions, emetre i rebre factures, realitzar pagaments, oposar-se a les resolucions i actes administratius i, en general, exercir els drets i facultats que reconeix l'ordenament jurídic administratiu.

Article 26. Requisits dels procediments administratius electrònics

1. En els procediments tramitats en suport electrònic s'ha de garantir la identificació i l'exercici de la competència de l'òrgan reconegut com a competent en cada cas.

2. Els actes administratius i les resolucions que dicta l'Ajuntament i les comunicacions amb la ciutadania realitzades per mitjans electrònics han de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació prevists a l'art. 45.5 de la Llei 30/1992, de règim jurídic, així com el previst a la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

3. El gestor d'expedients ha de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora de les actuacions i la identificació de les persones responsables, així com el respecte de l'ordre de tramitació dels expedients.

El gestor d'expedients ha d'avisar als usuaris o a les usuàries del transcurs dels terminis corresponents, i no pot realitzar cap acció de forma automatitzada a causa del venciment dels terminis.

4. Els òrgans administratius han de garantir que els drets d'audiència de les persones interessades i d'informació pública es puguin exercir, quan sigui procedent, amb mitjans electrònics.

Article 27. Iniciació del procés electrònic

1. En les condicions establertes en aquesta Ordenança, els procediments administratius incorporats a la tramitació per via electrònica es poden iniciar amb mitjans electrònics a petició de la persona interessada, mitjançant la presentació de sol·licituds o comunicacions en el Registre Electrònic regulat en aquesta Ordenança.

Les sol·licituds o comunicacions electròniques han de contenir la firma electrònica reconeguda de la persona interessada.

2. L'Ajuntament ha de posar a disposició de la persona interessada en la iniciació d'un procediment administratiu per mitjans electrònics els corresponents models o sistemes electrònics de sol·licitud en la seu electrònica, que han de ser accessibles sense altres restriccions tecnològiques que les derivades de la utilització d'estàndards i criteris de comunicació i seguretat d'acord amb les normes.

El sistema normalitzats de sol·licituds han d'incloure comprovacions automàtiques de la informació aportada respecte de dades de sistemes emmagatzemats en sistemes propis o pertanyents a altres administracions, o fins i tot oferir el formulari complimentat

totalment o parcialment, per tal que la ciutadania en verifiqui la informació o, si cal, la modifiqui o completi.

3. Les persones interessades poden aportar a l'expedient còpies digitalitzades dels documents, i garantir la semblança amb l'original mitjançant la utilització de la firma electrònica reconeguda. L'Administració municipal pot sol·licitar a l'arxiu corresponent l'acarament del contingut de les còpies aportades. Davant la impossibilitat d'aquest acarament i com a caràcter excepcional, pot requerir a la persona particular l'exhibició del document o de la informació original.

Article 28. Procediments electrònics modelitzats

1. S'entén per procediment electrònic modelitzat aquell que s'ha definit a la plataforma de tramitació de manera que conté el flux bàsic del procediment amb tots els tràmits i els terminis, així com les plantilles dels informes i resolucions relatives al procediment. Amb el document d'iniciació del procediment s'han de presentar tots els documents necessaris per a la tramitació.

Una vegada admès el document d'iniciació i quan així ho permet el que disposa el catàleg unificat de procediments, el procediment s'inicia automàticament, i la plataforma de tramitació assigna un número a l'expedient, completa les dades que corresponguin i remet l'escrit d'iniciació i els documents que l'acompanyen a l'òrgan o unitat administrativa per a la instrucció.

2. Una vegada s'ha acabat la tramitació del procediment, el responsable de la unitat ha de signar amb una firma electrònica avançada l'acta o resolució corresponent, que s'ha de conservar a un expedient.

3. D'acord amb el que estableixen els articles 27 i 28 del Reglament de l'Arxiu Municipal de Manacor, s'ha de transferir a l'Arxiu Municipal la documentació la tramitació administrativa de la qual hagi finalitzat i sigui completa pel que fa a les parts constitutives.

4. En el cas dels documents electrònics d'arxiu, la transferència pot no implicar un trasllat físic.

Article 29. Procediments electrònics no modelitzats

1. Els procediments electrònics no modelitzats són aquells en què no hi ha una definició prèvia de tràmits o documents. En aquest procediment, el document de presentació permet a la persona interessada annexar tots els documents que consideri oportuns.

2. Una vegada rebut el document de presentació, el personal del Registre l'ha d'examinar i assignar a la unitat administrativa competent.

Article 30. Actes administratius, comunicacions amb la ciutadania i validesa dels documents electrònics

1. Els actes administratius i les resolucions que dicta l'Administració municipal i les comunicacions amb la ciutadania que es realitzen per mitjans electrònics han de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació prevists a l'art. 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2. Les previsions contingudes en aquest article no s'apliquen a les comunicacions que es produeixen al marge dels procediments administratius la regulació dels quals no correspon a l'Ajuntament i en els que no és necessari garantir els requisits mencionats.

3. El consideren vàlids els documents emesos per la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració per mitjans electrònics, sempre que se n'acrediti l'autenticitat, la integritat i la conservació, de conformitat amb els termes prevists en aquesta Ordenança i la normativa que sigui d'aplicació.

4. La ciutadania pot elegir en tot moment la manera de comunicar-se amb l'Administració municipal, sigui o no per mitjans electrònics, excepte en aquells casos en què una norma en rang de Llei estableix la utilització d'un mitjà no electrònic. La ciutadania pot optar, en qualsevol moment, d'utilitzar un mitjà distint de l'elegit inicialment.

5. L'Ajuntament ha d'utilitzar mitjans electrònics en les seves comunicacions amb els ciutadans i ciutadanes sempre que ho hagin sol·licitat o consentit expressament. La sol·licitud o el consentiment pot fer-se per mitjans electrònics.

Article 31. Exigència i acreditació de la representació

1. L'Ajuntament de Manacor pot habilitar amb caràcter general o específic persones físiques o jurídiques per a la realització de determinades transaccions electròniques en representació de les persones interessades.

L'habilitació ha d'especificar les condicions i obligacions a què es compromet qui adquireix la condició de representant i ha de determinar la presumpció de la validesa de la representació excepte quan la normativa aplicable prevegi una altra cosa.

2. El procediment d'acreditació de la representació quan es realitzin actuacions per mitjans electrònics es pot fer amb qualsevol dels procediments alternatius.

- a) Mitjançant la presentació d'apoderament en suport electrònic.
- b) Mitjançant el certificat de firma electrònica que inclogui la relació de representació i que sigui acceptat per l'Ajuntament de Manacor.
- c) Mitjançant declaració d'apoderament del representant i la comprovació posterior de la representació en els registres de l'Administració municipal o d'altres administracions o entitats amb què l'Ajuntament de Manacor hagi signat un conveni de col·laboració.

3. L'Ajuntament de Manacor pot requerir l'acreditació de la representació.

Article 32. Tramitació per via electrònica

1. Els programes, aplicacions i sistemes d'informació que en cada cas s'aprovin per a la realització per mitjans electrònics dels tràmits administratius han de garantir els controls dels terminis, la constància de la data i l'hora, i la identificació de les persones responsables de les actuacions, a més de respectar l'ordre de tramitació dels expedients.

2. Els òrgans administratius han de garantir que el dret d'audiència de la persona interessada i el d'informació pública a la ciutadania es puguin exercir a través de mitjans electrònics quan sigui procedent.

3. La persona interessada pot sol·licitar i obtenir informació sobre l'estat de tramitació mitjançant les modalitats establertes en els tràmits incorporats.

Article 33. Presentació de documents i declaració responsable

1. No és necessari aportar documents que es trobin en poder de l'Administració municipal o d'altres administracions públiques amb les quals l'Ajuntament de Manacor hagi signat un conveni de col·laboració. L'exercici d'aquest dret es fa d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment.

2. L'Ajuntament de Manacor i les altres entitats compreses a l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança han de promoure la substitució de l'aportació de documents acreditatius de requisits per una declaració responsable de la persona interessada que expressi els esmentats requisits i el compromís d'aportar els justificants a requeriment de l'Administració.

3. La comprovació de la informació continguda en una declaració responsable es pot efectuar en els registres de l'Administració municipal o a les altres administracions o entitats amb les quals l'Ajuntament de Manacor tenguí signat un conveni de col·laboració.

Article 34. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades

1. D'acord amb els principis de simplicitat administrativa i interoperabilitat entre administracions, l'Ajuntament ha de promoure l'eliminació de certificats i, en general, de documents en paper, que han de ser substituïts, sempre que sigui possible, per certificats i documents electrònics o per transmissió de dades.

Tant en el cas de certificats electrònics i documents electrònics com de transmissió de dades, l'expedició, el tractament i els efectes s'han de regir pel que disposa aquesta Ordenança, amb estricta subjecció a la normativa de protecció de dades de caràcter personal, així com a la resta de normativa aplicable al procediment administratiu.

2. En el marc dels principis regulats en aquesta Ordenança, l'Ajuntament ha de promoure l'establiment de convenis amb les entitats públiques o privades tant emissores com receptores de certificats i documents administratius, per a simplificar l'obtenció, la

transmissió i, si n'és el cas, la convalidació de documents o certificats electrònics; ha de constar que es disposa del consentiment exprés de les persones titulars afectades, de la manera prevista a l'apartat anterior, excepte que aquest consentiment no sigui necessari, en virtut d'una norma en rang de llei.

- a) L'òrgan o organisme receptor ha de deixar constància de la petició i la recepció de les dades a l'expedient. Als efectes de la verificació de l'origen i l'autenticitat de les dades, s'han d'habilitar mecanismes perquè els òrgans de fiscalització i control puguin realitzar els controls oportuns.
- b) Per garantir la identitat de l'Administració peticionària i de l'Administració emissora, així com la integritat, l'autenticitat i la confidencialitat de les dades transmeses, tant la petició com la transmissió de dades han d'anar acompanyades de la firma electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent.

3. L'Ajuntament de Manacor ha d'establir els mecanismes necessaris per a l'elaboració de certificats administratius electrònics, que tenen efectes idèntics que els expedits en suport de paper. El contingut del certificat electrònic es pot imprimir en suport de paper i la signatura manuscrita és substituïda per un codi de verificació generat electrònicament, que permet comprovar-ne l'autenticitat accedint electrònicament als arxius de l'òrgan o organisme emissor.

a) L'Ajuntament ha d'emetre certificats electrònics sobre les dades que figuren en el seu poder, a petició del ciutadà o ciutadana. Aquest tràmit s'ha d'incloure en el catàleg de transmissió de dades. L'aportació de certificats que preveuen les normes reguladores vigents de procediments i actuacions administratives es pot realitzar mitjançant certificats electrònics, amb plena validesa i eficàcia d'acord amb les següents precisions:

- 1) En el marc d'un procediment administratiu, l'Ajuntament de Manacor, com a responsable del tràmit, pot sol·licitar electrònicament la transmissió de dades en poder d'altres administracions que siguin necessàries per a l'exercici de les seves competències.
- 2) Per donar resposta a les peticions de les administracions que tenen convenis signats, l'Ajuntament ha de disposar de mecanismes automàtics de transmissió de dades a temps real.
- 3) Per a la substitució d'un certificat en paper per la transmissió de les dades corresponents, la persona titular ha de consentir expressament la realització de la transmissió, d'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades de caràcter personal, excepte en els casos previstos a una norma de rang de llei. Si no dóna el consentiment, la persona interessada ha de sol·licitar i aportar el certificat corresponent.
- 4) Qualsevol transmissió de dades, sigui feta per l'Ajuntament o per una altra administració amb conveni, s'ha d'efectuar a sol·licitud de l'òrgan o entitat que tramita l'expedient, i en la sol·licitud s'han d'indicar les dades requerides, les persones titulars i la finalitat per a la qual es requereixin.

b) Els ciutadans i ciutadanes, en substitució dels certificats en paper, poden presentar a l'Administració municipal certificats en suport electrònic d'altres administracions obtinguts electrònicament o bé mitjançant la còpia electrònica del certificat en paper.

Article 35. Còpies electròniques i trasllat de documents en suport paper

1. Les còpies realitzades per mitjans electrònics de documents electrònics emesos per la persona interessada o per l'Administració municipal, tant si mantenen el format original com si no, tenen immediatament la consideració de còpies autèntiques amb l'eficàcia prevista a l'art. 46 de la Llei de règim jurídic, sempre que el document electrònic original es trobi en poder de l'Administració i que la informació de firma electrònica i, si escau, el segellament de temps permeti comprovar la coincidència en dit document.

2. Les còpies electròniques de documents emesos originalment en suport paper s'han de realitzar mitjançant d'un procediment de digitalització segur, que inclogui la firma electrònica reconeguda del personal al servei de l'Administració municipal que hagi realitzat les compulses i que garanteixi la seguretat i la integritat de la còpia, que té la consideració de document autèntic, amb l'eficàcia prevista a l'art. 46 de la Llei 30/1992, de règim jurídic.

3. L'Administració municipal pot obtenir imatges dels documents privats aportats pels ciutadans i ciutadanes, amb la mateixa validesa i eficàcia, a través de processos de digitalització que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la conservació del document imatge, del qual s'ha de deixar constància. Aquesta obtenció pot realitzar-se de forma automatitzada, mitjançant el corresponent segell electrònic.

4. La incorporació de documents en suport paper en els tràmits i procediments administratius electrònics s'ha de realitzar mitjançant la compulsa electrònica dels documents, d'acord amb l'apartat 2 d'aquest article.

5. Els documents compulsats electrònicament són vàlids tant en el procediment concret per al qual s'ha realitzat la compulsa, com per a qualsevol altre procediment de l'Administració municipal.

6. Els documents electrònics es poden traslladar a còpies en suport paper de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics i firmats electrònicament i tenen la consideració de còpies autèntiques sempre que incloguin la impressió d'un codi generat electrònicament o un altre sistema de verificació que permeti contrastar-ne l'autenticitat mitjançant l'accés als arxius electrònics de l'Administració municipal. L'accés als documents electrònics es pot a realitzar a través d'una adreça electrònica facilitada per l'Ajuntament.

7. Quan un procediment iniciat electrònicament no es tramita totalment en suport electrònic, l'òrgan competent ha de reproduir en suport paper les sol·licituds, comunicacions i altres documents electrònics, per poder continuar amb la tramitació de l'expedient, conforme amb el previst a l'apartat anterior.

Article 36. Terminació del procediment

1. La resolució d'un procediment utilitzant mitjans electrònics ha de garantir la identitat de l'òrgan competent mitjançant la utilització d'alguns dels instruments prevists als articles 10 i 11 d'aquesta Ordenança.

2. L'acte o resolució que posi fi a un procediment electrònic ha de complir els requisits prevists a l'art. 89 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i ha d'anar acompanyada de la signatura electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent per a dictar l'acte o resolució.

3. Poden notificar-se resolucions de forma automatitzada en aquells procediments en què així estigui previst i amb els requisits establerts a l'article 11 d'aquesta Ordenança.

4. El trasllat de documents electrònics, inclosos els que hagin de figurar en els llibres de resolucions i en els llibres d'actes, mentre aquests no estiguin en suport electrònic, s'ha de fer d'acord amb el procediment de còpies previst en aquesta Ordenança.

Article 37. Pràctica de les notificacions per mitjans electrònics

1. La notificació electrònica s'ha de fer utilitzant mitjans electrònics quan la persona interessada hagi elegit aquest mitjà com a preferent o n'hagi consentit la utilització en els procediments administratius i tràmits incorporats a la tramitació per via electrònica. Tant la indicació de la preferència en l'ús de mitjans electrònics com el consentiment citat anteriorment es poden emetre per mitjans electrònics.

2. El consentiment de les persones interessades pot tenir caràcter general per a tots els tràmits amb l'Administració municipal o només per a un o diversos tràmits, segons s'hagi manifestat. En els procediments administratius electrònics iniciats a petició de la persona interessada, s'entén implícita aquesta acceptació, excepte que la mateixa persona interessada manifesti el contrari amb els mitjans telemàtics que l'Ajuntament li faciliti.

3. Per a l'eficàcia del que disposa aquest article, tota persona interessada que manifesti la voluntat de rebre la notificació per mitjans electrònics ha de disposar d'una adreça de correu electrònic que compleixi els requisits prevists a l'art. 56 de la Llei 30/1992.

4. L'adreça de correu electrònic té vigència indefinida com a adreça vàlida a efectes de notificació, llevat que la persona titular en sol·liciti la revocació o modificació, en cas

de defunció de la persona física o extinció de la personalitat jurídica, quan una resolució administrativa o judicial així ho ordeni o quan transcorrin tres anys sense que s'utilitzi per a la pràctica de notificacions; en aquest darrer supòsit, cal comunicar-ho a la persona interessada perquè pugui expressar l'interès a mantenir l'adreça activa, i en cas contrari s'inhabilitarà l'adreça de correu electrònic.

5. La notificació s'entén practicada a tots els efectes legals en el moment en què es produeix l'accés al seu contingut en l'adreça de correu electrònic.

El sistema de notificació ha d'acreditar la data i l'hora en què la notificació es posa a disposició de la persona interessada, així com la recepció de la notificació en l'adreça electrònica de la persona interessada, el contingut del missatge de notificació i qualsevol causa tècnica que impossibiliti alguna de les circumstàncies anteriors.

6. Quan es tengui constància de la posada a disposició de la recepció de la notificació en l'adreça electrònica i transcorrin 10 dies naturals sense que s'accedeixi al contingut, s'ha d'entendre que la notificació ha estat rebutjada, d'acord amb els efectes prevists a l'art. 59.4 de la Llei 30/1992, excepte que d'ofici o a petició de la persona interessada es comprovi la impossibilitat tècnica o material de l'accés a l'adreça electrònica.

7. Durant la tramitació del procediment, la persona interessada pot requerir a l'òrgan competent que les notificacions successives no es practiquin per mitjans electrònics; en aquest cas s'han d'utilitzar altres mitjans admesos a l'art. 59 de la Llei 30/1992.

CAPÍTOL VI. INTEROPERATIVITAT

Article 37. Condicions per a la interoperativitat

1. Les dades i documents en format electrònic de què disposa l'Ajuntament han d'estar a disposició de tots els departaments de l'Ajuntament, excepte els restringits de manera expressa per la normativa vigent.

2. Les dades i documents en format electrònic de què disposa l'Ajuntament, amb les corresponents garanties de comunicació segures a través de convenis signats per les parts, han d'estar a disposició de la resta d'administracions que puguin necessitar-los com a documentació complementària, i s'ha d'evitar la reiteració entre administracions en la sol·licitud i recopilació de dita informació.

3. Correspon a l'Ajuntament cercar i recopilar dades de la resta d'administracions que puguin aportar documents necessaris per a la tramitació dels seus expedients.

Article 38. Intercanvi segur de dades

1. L'Ajuntament ha de signar els convenis i acords necessaris amb l'Oficina d'Administració Electrònica de les Illes Balears i amb la resta d'administracions

públiques i establir els sistemes tecnològics necessaris per aconseguir de forma electrònica i segura la documentació necessària per completar la tramitació dels seus expedients sense exigir a les persones interessades la mateixa documentació acreditativa exigida pels procediments que està en poder de l'Administració; i també per facilitar que les altres administracions signants dels respectius convenis puguin fer el mateix amb la seva tramitació a partir de les dades de les bases en poder de l'Ajuntament i amb capacitat de certificació.

2. Per materialitzar l'intercanvi de dades en el conjunt de les administracions de les Illes Balears, l'Ajuntament s'ha de sumar, mitjançant un acord del Ple, a l'esquema d'interoperativitat que determini el Govern de les Illes Balears en els seus plans de promoció i desenvolupament de l'Administració electrònica, i ha d'incloure un mapa d'interoperativitat entre administracions de les Illes Balears, un esquema de convenis i un inventari de documents a intercanviar.

3. S'han de subscriure els convenis oportuns per garantir la interoperativitat i l'intercanvi de dades.

4. En tot cas, l'Ajuntament ha de garantir el compliment del RD 4/2010, de 8 de gener, que regula l'esquema nacional d'interoperabilitat a l'àmbit de l'Administració electrònica.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

Tot allò que no està previst en aquesta Ordenança s'ha de regular segons la normativa específica aplicable, i amb caràcter enunciatiu la següent normativa:

- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes als serveis públics.
- Real Decret 4/2010, de 8 de gener, que regula l'esquema general d'interoperabilitat a l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- RD 1720/2007, de 21 de desembre, que desenvolupa la Llei de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queda derogat qualsevol precepte de la normativa municipal que pugui ser contradictori amb aquesta Ordenança.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta Ordenança entra en vigor el dia següent d'haver-se'n publicat en el BOIB l'aprovació definitiva, i quan l'Ajuntament disposi de l'operatiu necessari per donar-li compliment.