



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE MANCOR DE LA VALL

493 *Elevació automàtica a definitiu de l'acord provisional de l'ordenança reguladora dels serveis electrònics*

Primer. Passat el termini d'exposició pública de l'acord adoptat pel Ple de l'Ajuntament de data 25 de novembre de 2015 d'aprovació inicial de l'ordenança reguladora dels serveis electrònics i no havent-se presentat reclamacions, s'eleva a definitiu l'esmentat acord conforme el que disposa l'article 102. d) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

Segon. El text íntegre de l'ordenança reguladora dels serveis electrònics es publicarà al BOIB, conforme l'establert a l'article 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

Tercer. Contra el present acord definitiu de l'Ordenança Municipal, els interessats podran interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en el termini de dos mesos comptats a partir del dia següent al de la publicació del present anunci en el BOIB.

ORDENANÇA REGULADORA DELS SERVEIS ELECTRÒNICS

El recent desenvolupament tecnològic al camp de la informació i la comunicació permet fer realitat una administració més eficaç i més eficient en la prestació de serveis als ciutadans.

L'administració electrònica permet, a més, una administració més participativa i transparent. Més democràtica, en suma. Aquesta vessant de l'administració electrònica queda reflectida en la redacció que la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local oferí a l'article 70 b de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local en el que s'assenyala que "*les entitats locals i, especialment, els municipis, hauran d'impulsar la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïnats, per a la presentació de documents i per a la realització de tràmits administratius, d'enquestes i, en el seu cas, de consultes ciutadanes*".

Si bé la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, ja va apostar per afavorir la utilització de mitjans electrònics, telemàtics i informatius en l'Administració Pública, amb la recent Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics, es dona un important impuls a l'administració electrònica i el focus d'atenció se situa sobre el ciutadà com a destinatari dels serveis públics, estableixen un catàleg de drets per als ciutadans i un correlatiu conjunt d'obligacions per a les Administracions Públiques.

L'Ajuntament de Mancor de la Vall pretén impulsar i potenciar l'administració electrònica amb l'objectiu de facilitar les relacions amb els ciutadans, les empreses i les altres administracions i entitats, i en definitiva, propiciar un millor exercici dels seus drets i deures als ciutadans.

Amb aquesta finalitat s'aprova la present Ordenança que regula l'ús dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa municipal, i les relacions de l'administració amb els ciutadans mitjançant la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Article 1. Objecte de l'Ordenança

La present Ordenança té per objecte regular la implantació i utilització de les tècniques de l'administració electrònica per l'Ajuntament de Mancor de la Vall i, en els suposats previst en la mateixa, establir les regles generals aplicables a les seves relacions amb els ciutadans i empreses a través de dites tècniques.

Article 2. Àmbit d'aplicació

La present Ordenança serà d'aplicació a totes les àrees, òrgans, dependències i unitats de l'Ajuntament de Mancor de la Vall.

Article 3. Definicions

A la present ordenança resulten d'aplicació les definicions contingudes a l'article 5 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics.

Article 4. Els principis de l'administració electrònica





1. Les relacions que es mantinguin en aplicació d'aquesta Ordenança amb els ciutadans i empreses respectaran els drets que tenen reconeguts i s'ajustaran als principis que informen la actuació administrativa en la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic, i especialment als previstes a l'article 4 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics.

2. La prestació dels serveis i les relacions jurídiques se desenvoluparan de conformitat amb l'establert en la Llei 15/1999, de 13 de desembre, Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter personal, i les disposicions específiques que regulen el tractament automatitzat de la informació, la propietat intel·lectual i els serveis de la societat de la informació.

3. L'ús de mitjans i tècniques electròniques no suposarà cap modificació de la naturalesa i efectes dels actes administratius integradors del procediment administratiu comú, no endurà eliminació, reducció o condicionament indegut dels drets reconeguts o atribuïts als ciutadans o dels deures que la legislació reguladora del procediment administratiu comú estableix per a l'Administració i els ciutadans.

Article 5. Drets dels ciutadans

1. La utilització de les tècniques d'administració electrònica se desenvoluparà tenint en compte la salvaguarda dels drets dels ciutadans reconeguts legalment, especialment en l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics i en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu comú, les limitacions establertes pel l'ordenament jurídic, els respecte als disposat en la present Ordenança i en les normes reguladores de cada procediment.

2. Quan s'utilitzin tècniques d'administració electrònica en actuacions o procediments que afectin directa o indirectament als drets i interessos, individuals o col·lectius dels ciutadans, se garantirà la identificació i l'exercici de la competència per l'òrgan corresponent.

3. Els ciutadans tindràn dret d'accés als arxius i registres que puguin crear-se per la implantació de tècniques d'administració electrònica, amb els requisits i limitacions establerts a l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Article 6. La seu electrònica

1. L'accés a la informació municipal i als serveis susceptibles de tramitació electrònica se realitzarà a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Mancor de la Vall en internet, en el domini <http://www.seu-e.net/mancordelavall>.

2. En la seu electrònica de l'Ajuntament se disposarà de sistemes que permetin l'establiment de comunicacions segures sempre que siguin necessàries i, en particular, quan se realitzin comunicacions que requereixin l'intercanvi de dades de caràcter personal.

3. L'Ajuntament com a titular de la seu vetllarà per la veracitat, la integritat i l'actualització de la informació i serveis als que es pugui accedir.

4. En cas de que se cedeixin espais dins d'aquest domini a altres persones, entitats o institucions, l'Ajuntament no serà titular i, per tant, no serà responsable de la integritat i l'actualització de la informació i serveis correspondrà a qui s'hagi cedit l'espai.

En la seu electrònica s'identificaran els subdominis o direccions que se corresponguin amb espais cedits.

Article 7. Informació municipal general accessible a través de la seu electrònica

1. L'Ajuntament i les entitats incloses a l'article 2 de la present Ordenança facilitaran via internet informació de la forma més accessible possible com a mínim sobre:

a) La seva organització, competències i activitats

b) La direcció postal i telèfon

c) Una direcció de correu electrònic a través de la qual puguin enviar-se consultes, queixes i suggeriments, que compleixi les funcions de bústia del ciutadà.

d) Els procediments administratius que tramiten, amb indicació dels requisits essencials, les fases del mateix susceptibles de complimentar-se electrònicament i els terminis de resolució i notificació.

e) Els serveis que s'ofereixen electrònicament

f) La que es determini legalment



2. També es podrà difondre qualsevol altra informació relativa a assumptes o qüestions d'interès general per als ciutadans.

Article 8. Informació administrativa d'accés general

L'Ajuntament i les entitats incloses a l'article 2 de la present Ordenança procuraran facilitar a través de la seu electrònica aquella informació administrativa que per prescripció legal s'hagi de fer pública.

Dita informació serà, com a mínim, la mateixa que es doni presencialment o per altres mitjans i se subjectarà als mateixos principis i garanties. En tota la informació administrativa que es doni a través d'aquests mitjans constarà la data d'actualització.

Article 9. Edictes electrònics

1. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària s'han de publicar en tauló d'anuncis o edictes, podrà ser substituïda o complementada per la seva publicació en la seu electrònica de l'Ajuntament. Quan una norma específica ho exigeixi s'incorporaran mitjans que permetin garantir fefaentment la data i integritat de la publicació.

2.- En els casos en que la publicació en la seu electrònica substitueixi el tauló presencial, es permetrà la seva consulta en la seu de l'Ajuntament i se prestarà, en cas necessari, assistència a qualsevol ciutadà que ho sol·liciti.

Article 10. Absència d'identificació en la informació general

L'accés al tauló d'edictes electrònic, a la informació municipal general i a la informació administrativa d'accés general no requerirà cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat del ciutadà.

Article 11. Informació normativa

1. L'Ajuntament vetllarà per oferir l'accés a la seva normativa, ordenada per matèries d'interès per als ciutadans.

2. La difusió d'informació i documentació a través de la seu electrònica no substitueix la publicació de les disposicions normatives i els actes que hagin de ser publicats en un butlletí oficial, conforme a les lleis.

Article 12. La identificació dels ciutadans mitjançant DNI electrònic

Les persones físiques podran utilitzar els sistemes de signatura electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat en la seva relació per mitjans electrònics amb l'Ajuntament. El règim d'utilització i efectes de dit document se regiran per la seva normativa reguladora.

Article 13. La utilització de sistemes de signatura electrònica avançada

Els ciutadans, també podran utilitzar en les seves relacions amb l'Ajuntament sistemes de signatura electrònica avançada per a identificar-se i autenticar els seus documents

Article 14. Actuació automatitzada

En els suposats d'actuació automatitzada l'ajuntament utilitzarà preferentment un segell electrònic basat en el certificat electrònic que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica, de manera que quedi garantida l'autenticitat i la integritat dels actes.

Article 15. Signatura electrònica del personal de l'Ajuntament

1. La identificació dels funcionaris de l'Ajuntament de Mancor de la Vall quan utilitzin mitjans electrònics s'efectuarà mitjançant la signatura electrònica incorporada al seu Document Nacional d'Identitat o mitjançant altre sistema de signatura electrònica basat en un certificat electrònic reconegut emès per un prestador de serveis de certificació que ofereixi de forma gratuïta la informació necessària per a verificar la titularitat i validesa del certificat.

2. En la seu electrònica s'oferirà informació respecte al procediment i direcció electrònica en la que efectuar aquesta verificació.

Article 16. Registre electrònic

1. El registre electrònic està habilitat per a la recepció i sortida dels documents electrònics.

2. El registre electrònic podrà admetre documents electrònics normalitzats corresponents als procediments per als que estigui prevista una sol·licitud especialitzada o normalitzada. Els procediments on estigui previst un model electrònic normalitzat de sol·licitud se publicaran en la seu electrònica.



3. Al registre electrònic també podran presentar-se sol·licituds, al·legacions i altres documents dels interessats dirigits a qualsevol òrgan de l'Ajuntament en qualsevol procediment.
4. En els casos en que es presenti una sol·licitud electrònica genèrica en procediments que disposin de documents normalitzats, i en qualsevol altre suposat en què l'òrgan competent per a la tramitació entengui que no resulta vàlida la presentació electrònica de document, s'oferirà a l'interessat la possibilitat de reparar-la, inclòs mitjançant la compareixença personal.
5. El registre telemàtic de l'Ajuntament de Mancor de la Vall es regirà per la data i hora oficial, que haurà de figurar visible en la direcció electrònica d'accés al registre.
6. El registre electrònic de l'Ajuntament de Mancor de la Vall permetrà l'entrada de documents electrònics tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores. Quan el còmput del termini per als particulars se fixi en dies hàbils o naturals la presentació en un dia inhàbil s'entendrà realitzada en la primera hora del primer dia hàbil següent, excepte que una norma permeti expressament la recepció en dia inhàbil. Seran considerats dies inhàbils a aquests efectes els declarats com a tals per a tot el territori estatal, per al territori de la comunitat autònoma balear i per al terme municipal de l'Ajuntament, dels que es donarà difusió en la direcció electrònica d'accés al registre.
7. Quan concorrin raons justificades de manteniment tècnic u operatiu es podrà interrompre pel temps imprescindible, la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions. La interrupció haurà d'anunciar-se als potencials usuaris del registre telemàtic amb l'antelació que, en el seu cas, resulti possible. En suposats d'interrupció no planificada al funcionament del registre telemàtic, i sempre que sigui possible, l'usuari visualitzarà un missatge en que es comunicui tal circumstància.
8. La data d'entrada i/o sortida s'acreditarà mitjançant un servei de segellat electrònic de data i hora. La recepció de documents electrònics en el registre se produirà automàticament. Les anotacions d'entrada especificaran per a cada un dels documents electrònics un núm. de referència d'entrada en el registre electrònic i la data i hora de la seva presentació. El registre electrònic emetrà automàticament un justificant de la recepció dels documents electrònics presentats pels interessats en el que es donarà constància de l'anotació d'entrada que s'assigni al document.

Article 17. Comunicacions electròniques

1. Els ciutadans podran elegir si es comuniquen amb l'Ajuntament utilitzant o no per mitjans electrònics. L'opció de comunicar-se per uns o altres mitjans no vincula al ciutadà, que podrà, en qualsevol moment, optar per un mitjà distint de l'inicialment elegit.
2. L'Ajuntament utilitzarà mitjans electrònics en les seves comunicacions amb els ciutadans sempre que així ho hagin sol·licitat o consentit expressament. La sol·licitud i el consentiment podran, en tot cas, emetre's i aconseguir-se per mitjans electrònics.
3. Les comunicacions a través de mitjans electrònics seran vàlides sempre que existeixi constància de la transmissió i recepció, de les seves dates, del contingut íntegre de les comunicacions i s'identifiqui fidedignament al remitent i al destinatari de les mateixes.
4. El mitjà electrònic que poden utilitzar els ciutadans per a comunicar-se amb l'Ajuntament quan hagi de quedar constància de la transmissió i recepció així com de la integritat i de la data de la comunicació és el registre electrònic.
5. Reglamentàriament l'Ajuntament podrà establir l'obligatorietat de comunicar-se amb ell utilitzant mitjans electrònics quan els interessats se corresponguin amb persones jurídiques o col·lectius de persones físiques que per raó de la seva capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional u altres motius acreditats tinguin garantit l'accés i disponibilitat dels mitjans tecnològics precisos. En aquest cas se permetrà la realització de les comunicacions des de un equip ubicat en la seu de l'Ajuntament i se prestarà, en cas necessari, assistència per a la comunicació a qualsevol ciutadà que ho sol·liciti.
6. Tendran plena validesa les comunicacions dirigides al personal de l'Ajuntament en la seva condició d'òrgans administratius o en virtut de la relació funcional o laboral que s'efectuïn a través de la plataforma de tramitació de l'Ajuntament de Mancor de la Vall. També tendran validesa, sempre que pugui acreditar-se la recepció i data del missatge, les convocatòries a reunions i les comunicacions dirigides al personal de l'Ajuntament en la seva condició d'òrgans administratius o en virtut de la relació funcional o laboral que s'efectuïn mitjançant correu electrònic o servei de missatgeria electrònica.

Article 18. Notificacions per mitjans electrònics

1. L'Ajuntament podrà practicar la notificació per mitjans electrònics sempre que els interessats hagin indicat en la seva sol·licitud, escrit o comunicació el mitjà electrònic com a via de notificació preferent o hagin consentit expressament la seva utilització.
2. L'acceptació dels interessats podrà tenir caràcter general per a tots els procediments que les relacionin amb l'Ajuntament o per a un o varis, segons el que hagin manifestat expressament.
3. La direcció electrònica en la que s'efectuaran les notificacions electròniques serà la plataforma de tramitació de l'Ajuntament de Mancor

de la Vall.

4. La notificació electrònica s'entendrà practicada a tots els efectes legals en el moment en que es produeixi l'accés al contingut del missatge de la notificació, de manera que dit accés pugui comprovar-se fefaentment pel remitent.

5. El sistema de notificació ha d'acreditar les dates i les hores en que es produeixi la recepció de la notificació en la direcció electrònica de l'interessat i l'accés al contingut del missatge de notificació, així com qualsevol causa tècnica que impossibiliti alguna de les circumstàncies anteriors.

6. En cas de que existeixi constància de la recepció de la notificació en la direcció electrònica i hagin transcorreguts deu dies naturals sense accedir al seu contingut, s'entendrà que la notificació ha estat rebutjada, a no ser que d'ofici o a instàncies dels destinataris es comprovi la impossibilitat tècnica o material de l'accés.

Article 19. Procediments electrònics

1. Podran tramitar-se una vegada hagin estat publicats els procediments administratius de competència d'aquest Ajuntament.

2. La Batllia u òrgan en qui delegui ordenarà la seva publicació en la seva electrònica de les comunicacions, consultes, tràmits i els procediments administratius de competència d'aquest Ajuntament que siguin susceptibles de tramitació electrònica, i, en el seu cas, els terminis de cada un d'ells.

3. Així mateix, se podran tramitar, en quant sigui previst, les comunicacions dels ciutadans no incardinables en un procediment administratiu, com avisos, queixes, suggeriments i peticions, respecte de les quals se podrà recepcionar la resposta per aquests mitjans.

Article 20. Iniciació del procediment

1. Els procediments administratius pels que estigui prevista la tramitació electrònica, se podran iniciar mitjançant la presentació de la sol·licitud al registre electrònic que se regula en la present ordenança.

2. Dita sol·licitud haurà de reunir els requisits establerts a l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i el ciutadà haurà d'identificar-se per algú dels mitjans mencionats als articles 12 a 15 d'aquesta Ordenança. No serà necessària la utilització de dits mitjans d'identificació per a les comunicacions que no requereixin garantir la autenticitat, la confidencialitat i la integritat.

3. Quan s'hagin d'aportar documents a l'expedient, els ciutadans podran aportar còpies digitalitzades dels documents, i la seva fidelitat amb l'original garantiran baix al seva responsabilitat mitjançant utilització de la seva signatura electrònica avançada per a signar la sol·licitud i el document incorporat. Amb posterioritat, l'òrgan de la tramitació del procediment podrà requerir al ciutadà l'exhibició del document original per a l'acarament de la còpia electrònica.

Article 21. Representació

1. Quan en una sol·licitud presentada a través del registre electrònic hagi més d'un interessat, haurà de ser signada per tots ells, i les actuacions es faran amb el que s'hagi assenyalat expressament o, en el seu defecte, amb l'interessat que figuri encapçalant la sol·licitud.

2. Els ciutadans podran designar un representant en els procediments administratius electrònics tramitats en aquest Ajuntament. A aquests efectes, qualsevol persona física amb capacitat d'obrar pot representar per aquesta via a altres persones, físiques o jurídiques.

3. Als efectes d'afavorir l'actuació a través de mitjans electrònics en representació l'Ajuntament de Mancor de la Vall crea un registre públic, de caràcter voluntari, on es podran inscriure:

a) La representació en persones físiques, d'acord amb l'establert a l'article 32 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, per a la representació d'escrits de qualsevol naturalesa, sol·licituds i comunicacions que se presentin a l'Ajuntament de Mancor de la Vall. Per a atorgar-se aquesta representació es podran utilitzar els models normalitzats que facilitarà l'Ajuntament de Mancor de la Vall.

b) Els poders dels representants de les persones físiques i els seus apoderats legals. Els poders inscrits facultaran per a la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions telemàtiques. Aquests poders també es podran utilitzar en tràmits presencials.

4. El document normalitzat de sol·licitud del registre de la representació, que haurà de signar el sol·licitant, l'informarà adequadament sobre les obligacions que assumeix, així com del termini de durada de la inscripció de la representació. En particular, el representat assumeix que el representant tenguí accés als expedients electrònics dels que hagi iniciat tramitació i que les notificacions i comunicacions efectuades en els





procediments iniciats pel representant s'efectuïn amb aquest, excepte que expressament s'indiqui el contrari. En qualsevol moment podran modificar-se les dades aportades en la sol·licitud d'inscripció de la representació i abast o vigència de la representació, mitjançant la iniciació d'un nou procediment de modificació o revocació.

5. La sol·licitud de representació podrà presentar-se de manera presencial o utilitzant mitjans electrònics, a través de la plataforma de tramitació de l'Ajuntament de Mancor de la Vall, sempre que la persona física o jurídica o el seu representant legal compti amb certificat d'usuari de signatura electrònica avançada expedit per una Autoritat de Certificació acceptada per l'Ajuntament de Mancor de la Vall per als tràmits electrònics. En el suposat de que se sol·liciti a través de mitjans electrònics la incorporació al registre dels poders que acreditin la representació de les persones jurídiques o dels seus apoderats legals, el representant legal podrà acompanyar còpia digitalitzada dels poders vigents, i la fidelitat amb l'original la garantirà mitjançant la utilització de la seva signatura electrònica. L'Ajuntament de Mancor de la Vall podrà requerir el qualsevol moment, l'aportació de l'original. Els professionals que actuïn en representació dels seus clients davant l'Ajuntament de Mancor de la Vall en l'exercici de la seva activitat professional podran sol·licitar per mitjans electrònics i amb el seu propi certificat d'usuari de signatura electrònica avançada l'alta de la representació atorgada pels seus clients, així com la seva modificació i revocació. A la sol·licitud acompanyarà còpia digitalitzada de l'escrit normalitzat de representació, modificació o revocació signat pels seus clients, i la fidelitat amb l'original la garantirà mitjançant la utilització de la seva signatura electrònica avançada. L'Ajuntament de Mancor de la Vall podrà requerir en qualsevol moment, l'aportació de l'original.

6. El sol·licitant del registre de la representació serà responsable de la veracitat i autenticitat de les dades aportades en tot moment al llarg del procés de sol·licitud i registre i haurà de comunicar a l'Ajuntament de Mancor de la Vall qualsevol canvi posterior que afecti a la vigència de la representació.

7. La inscripció dels escrits de representació i dels poders vigents de representants i apoderats legals d'entitats jurídiques s'efectuarà pel funcionari del Servei d'Atenció i Tramitació, excepte que se plantegin dubtes en quant a la vigència o abast del poder. En aquest darrer supòsit, els poders aportats se remetran a Secretaria per a la seva validació.

8. Quan es presentin escrits per via telemàtica en representació d'altra persona, l'administració alertarà al representant mitjançant un missatge de confirmació. Abans de procedir a la signatura electrònica d'aquells escrits, el representant haurà de manifestar que la representació que es va concedir i es va inscriure en el registre continua vigent i que assumeix les obligacions derivades de la seva representació. El representant pot, en qualsevol moment, renunciar a la representació, comunicant-ho al registre pels mitjans habilitats a l'efecte.

9. A més dels suposats ja mencionats de revocació o renúncia, la representació deixarà d'exercir-se en els següents casos:

- a) Per la mort del representant o del representat, incapacitat sobrevinguda total o parcial de qualsevol d'ells, o extinció de la personalitat jurídica representada.
- b) Expiració del termini de validesa de la inscripció de la representació.
- c) Resolució judicial o administrativa que ho ordeni.

Article 22. Tramitació del procediment.

1. Qualsevol acte jurídic del ciutadà o de l'Administració municipal realitzat en el si d'un procediment administratiu tramitat electrònicament haurà de reunir els requisits de validesa, així com ser presentat o remès a través del registre electrònic que se regula en la present Ordenança, garantint allò el control dels temps i els terminis.

2. Quan un procediment inicial electrònicament no es pugui tramitar totalment en suport electrònic se procedirà, per part de l'òrgan competent, a la reproducció en suport de paper de les sol·licituds, comunicacions o altres documents electrònics, amb la finalitat de continuar amb la tramitació de l'expedient, assegurant en qualsevol cas l'arxiu segur dels documents electrònics originals. En tot cas, amb la finalitat de garantir la concordança entre els documents electrònics originals i els reproduïts en paper, en tota còpia es farà constar la diligència del funcionari competent que acrediti la correspondència i exactitud amb el document original.

3. La utilització de mitjans electrònics pels ciutadans per a la realització de tràmits en un procediment administratiu per al que no s'ha previst la seva tramitació electrònica completa, tals com a al·legacions o pràctica del tràmit d'audiència, s'hauran de realitzar a través del registre electrònic, s'actuarà d'igual manera que a l'apartat anterior.

4. L'interessat podrà conèixer l'estat de la tramitació dels procediments tramitats electrònicament a través d'un sistema electrònic d'accés restringit a tal informació o, en cas de que no sigui possible, haurà de rebre informació telefònica al respecte, al menys en relació amb la fase en què es troba l'expedient i l'òrgan o unitat responsable.

Article 23. Finalització



1. El procediment tramitat electrònicament finalitzarà amb un acte administratiu en suport electrònic que garanteixi la identitat de l'òrgan que ho ha dictat.
2. En cas de que sigui necessari reproduir l'acte administratiu electrònic en suport paper, la reproducció correspondrà al funcionari competent que doni fe de la correspondència entre el document electrònic original i la còpia en paper.

Article 24. Actuació administrativa automatitzada

1. Per decret de la batllia se podrà autoritzar l'actuació automatitzada en determinats tràmits.
2. El decret indicarà l'òrgan o òrgans competents per a la definició de les especificacions, supervisió i, en el seu cas, auditoria del sistema d'informació i del seu codi font i l'òrgan que ha de ser considerat responsable de l'actuació a efectes d'impugnació.
3. Dita informació s'haurà de publicar en la seu electrònica de l'Ajuntament.

Article 25. Els documents electrònics

1. Els documents emesos pels òrgans i unitats administratives compresos a l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança i pels particulars en les seves relacions amb els mateixos que hagin estat produïts per mitjans electrònics, tendran la consideració de documents originals i, d'acord amb el disposat a l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, serà vàlids sempre que quedi acreditada la seva autenticitat, integritat, conservació, autoria i aquelles altres garanties i requisits exigits per la normativa aplicable, especialment per l'article 29 de la Llei 11/2007, de 23 de juny. A aquests efectes, es reconeix la validesa dels documents i les comunicacions electròniques signats en la forma prevista als articles 12, 13 i 17 d'aquesta Ordenança.
2. Les còpies produïdes de documents originals en paper emmagatzemats per mitjans o en suports electrònics tendran la mateixa validesa i eficàcia que els document originals sempre que quedin garantits els requisits enumerats a l'apartat anterior i als articles 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i 30 de la Llei 11/2007, de 23 de juny. En elles s'indicarà la circumstància de que és còpia del document original.
3. Es podran obtenir còpies autèntiques en paper de documents electrònics presentats pels interessats, després de verificar la autenticitat i integritat del document electrònic, fent constar la coincidència exacta amb l'original, i s'observaran els requisits i garanties establertes als apartats anteriors.
4. Les còpies realitzades en paper pels particulars de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics tendran la consideració de còpies autèntiques si inclouen un codi generat electrònicament i altres sistemes de verificació que permetin comprovar la seva autenticitat accedint al servei ofert a aquest efecte des de la seu electrònica de l'Ajuntament.

Article 26. Certificats telemàtics i transmissió de dades

1. Sempre que l'interessat així ho autoritzi o una norma de rang legal ho disposi, els certificats administratius en suport paper seran substituïts per certificats electrònics o per transmissió de dades.
2. Els certificats electrònics contindran les dades objecte de certificació i la signatura electrònica de l'òrgan competent per a expedir-lo, conforme al disposat a l'article 17 d'aquesta Ordenança.
3. Aquest certificats se podran expedir:
 - a) A sol·licitud de l'interessat, a qui seran remesos o posats a la seva disposició.
 - b) A instància de l'òrgan requerent, a iniciativa pròpia o de l'interessat, sempre que compti amb el consentiment expresso de l'interessat o que una norma amb rang de llei autoritzi l'accés. A aquests efectes, el consentiment tindrà que constar en la sol·licitud d'iniciació del procediment o en qualsevol altra comunicació posterior.
4. Les transmissions de dades s'efectuaran a petició de l'òrgan tramitador del procediment, petició en la que s'identificaran les dades requerides, els titulars, la finalitat per a la que es demanen, així com que es disposa del consentiment expresso dels titulars afectats, excepte quan no sigui necessari legalment.

Article 27. Declaracions responsables

L'Ajuntament i les entitats incloses a l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança propiciaran la substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment dels requisits per una declaració responsable de l'interessat que expressi la concordança de dits requisits i el compromís d'aportar els justificants a requeriment de l'Administració municipal, en la mesura en què ho permetin les disposicions reguladores dels procediments corresponents.



Article 28. Compulses electròniques

En aquells procediments que es tramitin electrònicament, els documents presentats en suport paper quan no es puguin aportar electrònicament, podran ser digitalitzats mitjançant un procediment segur que garanteixi la seva autenticitat i integritat, deixant constància mitjançant compulsa electrònica d'aquests extrems. La compulsa electrònica podrà ser vàlida per a un procediment concret per al que es fa la còpia o per a qualsevol altre procediment de l'Administració actuant.

Article 29. Arxiu de documents electrònics

1. Els documents electrònics que es rebin i transmetin a través del registre electrònic seran arxivats i guardats en mitjans o suports electrònics pels responsables de la gestió dels servidors del registre. Per al seu arxiu es podrà utilitzar el mateix format o suport en el que es va originar el document electrònic originari o qualsevol altre que asseguri la identitat i integritat de la informació compresa al document.

2. Sense perjudici de l'establert a l'apartat anterior, l'òrgan tramitador del procediment també té l'obligació d'arxivar la còpia de la documentació electrònica, especialment en els casos de comunicacions no realitzades a través del registre electrònic, així com transferir-la als arxius centrals segons disposi la normativa aplicable.

3. La documentació en suport paper també es podrà convertir en documentació electrònica per al seu dipòsit als arxius electrònics, mentre que la conversió del document electrònic en paper sols es farà excepcionalment i es garantirà la seva autenticitat i integritat, així com la literalitat en el seu contingut.

4. En tot cas, els mitjans o suports en els que s'emmagatzemin els documents electrònics comptaran amb les mesures de seguretat que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats i, en particular, la identificació dels usuaris i el control d'accés als mateixos.

5. Sense perjudici de l'anterior, l'accés als documents emmagatzemats per mitjans o en suports electrònics se regirà pel disposat a l'article 37 de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques, i del Procediment Administratiu Comú, i per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, així com en les seves normes de desenvolupament.

6. Per a la conservació dels documents electrònics, serà possible el canvi de format informàtic quan sigui necessari i en tot cas s'haurà de garantir l'exactitud del seu contingut i la seva autenticitat i integritat. El document resultant de la transformació serà signat electrònicament per l'òrgan competent.

Article 30. Objectius

L'Ajuntament de Mancor de la Vall adoptarà les mesures necessàries per a garantir la protecció i la seguretat de la informació que garanteixin la integritat, confidencialitat i autenticitat de les dades tractats com a conseqüència de tràmits electrònics i garantirà així com la disponibilitat dels equips i sistemes destinats a donar-les suport. Aquestes mesures seran tant de caràcter tècnic com organitzatiu i hauran de ser observades, en funció de les seves respectives responsabilitats, tant pel personal propi de l'Ajuntament com pels usuaris dels sistemes de tramitació electrònica. Els sistemes de tractament d'informació no seran posats en producció fins que no s'hagi verificat el seu correcte funcionament sobre un entorn de proves.

Article 31. Seguretat dels equips

Els tràmits electrònics es duran a terme únicament en equips que reuneixen les suficients garanties de seguretat. L'Ajuntament protegirà adequadament els locals en que s'allotgin i l'accés als mateixos. L'accés, reconfiguració o manipulació dels equips de tractament de dades o comunicacions, incloent cablejat i sistemes d'accés sense fil, per part de personal no autoritzat queda estrictament prohibit. A l'accés als tràmits a través d'ordinadors personals la responsabilitat de la seguretat d'aquests equips recau sobre el propi usuari.

Article 32. Transmissió de dades

L'Ajuntament proporcionarà l'accés als seus serveis de tramitació electrònica amb plenes garanties de seguretat, permetent a l'usuari l'ús de procediments de connexió que garanteixin l'enciptació de les dades que circulin per les xarxes de comunicacions.

El xifrat o enciptació de les dades serà obligatori en les transmissions de dades si aquests es veuen afectats pel previst en la Llei Orgànica 15/1999 i la seva normativa de desenvolupament.

Article 33. Salvaguarda de la informació

L'Ajuntament de Mancor de la Vall garantirà, mitjançant la realització de còpies de seguretat, la salvaguarda de la informació dels tràmits electrònics.



Article 34. Control d'accés als sistemes

1. L'Ajuntament de Mancor de la Vall garanteix que l'accés als seus serveis de tramitació electrònica pugui fer-se únicament amb plenes garanties de la identitat de l'usuari, ja sigui intern o extern. A aquests efectes, s'utilitzaran els sistemes d'autenticació previstos en la mateixa normativa.

2. Els mitjans d'accés són personals i intransferibles. Cap persona accedirà als sistemes i serveis de tramitació electrònica suplantant la identitat d'altra o utilitzant mitjans d'accés aliens.

Article 35. Protecció de dades de caràcter personal

Els sistemes i serveis de tramitació electrònica de l'Ajuntament de Mancor de la Vall hauran d'observar els principis vigents en matèria de protecció de dades. El personal tècnic vetllarà per què no es vulneri la normativa en els sistemes posats en producció, havent de respectar els principis de finalitat, qualitat, proporcionalitat i adequació al tractament establert en la llei. Igualment, en el desenvolupament de sistemes de tramitació electrònica, s'inclouran els mecanismes necessaris per a permetre de forma efectiva l'exercici dels drets dels interessats. Qualsevol sistema que tracti dades de caràcter personal haurà d'incorporar sistema auditable de control i registre d'accés segons els termes previstes en la llei.

Article 36. Auditoria dels sistemes de tramitació

Amb periodicitat adequada se realitzarà una auditoria que verificarà el compliment de la present normativa, de les condicions de seguretat i del correcte funcionament dels sistemes i serveis de tramitació electrònica de l'Ajuntament de Mancor de la Vall.

Disposició addicional única

En quant al no disposat en aquesta normativa, s'haurà d'estar al que disposa la legislació general, en particular a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics.

Disposició final

La present Ordenança entrarà en vigor el dia següent a la seva publicació.

Mancor de la Vall, 20 de gener de 2016

El batle,
Guillem Villalonga Ramonell

