



## **ORDENANÇA REGULADORA DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA**

### **ÍNDEX**

#### **CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS**

Article 1. Objecte.

Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu.

Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu.

Article 4. Principis generals d'actuació.

#### **CAPÍTOL 2. DRETS I DEURES**

Article 5. Drets de la ciutadania en el marc de l'administració electrònica.

Article 6. Deures de la ciutadania en el marc de les relacions administratives realitzades a través de mitjans electrònics.

#### **CAPÍTOL 3. IDENTIFICACIÓ, ACCÉS A LA INFORMACIÓ I PRESENTACIÓ D'ESCRITS PER PART DE LA CIUTADANIA**

Article 7. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania.

Article 8. Requisits d'identificació en l'accés de la ciutadania a la informació administrativa electrònica.

Article 9. Requisits d'identificació i d'acreditació de la voluntat de la ciutadania en la presentació d'escrits.

#### **CAPÍTOL 4. IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL I AUTENTICACIÓ DE L'EXERCICI DE LA SEUA COMPETÈNCIA**

Article 10. Seu electrònica de l'Ajuntament d'Eivissa.

Article 11. Sistema de firma electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada.

Article 12. Firma electrònica del personal al servei de l'Ajuntament.

Article 13. Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació.

Article 14.- Interoperabilitat de la identificació i autenticació per mitjans electrònics certificats.

Article 15. Identificació i autenticació de la ciutadania per funcionariat públic.

#### **CAPÍTOL 5. DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ ADMINISTRATIVA PER MITJANS ELECTRÒNICS**

Article 16. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general.



Article 17. Informació administrativa.

Article 18. Qualitat i seguretat a la seu electrònica i al web municipal.

Article 19. Tauler d'edictes electrònic.

Article 20. Publicació oficial.

## CAPÍTOL 6. EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC

Article 21. Tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica.

Article 22. Catàleg de tràmits i procediments accessibles per via electrònica.

Article 23. Expedient electrònic.

Article 24. Actuació administrativa automatitzada.

Article 25. Iniciació.

Article 26. Actes administratius, comunicacions amb la ciutadania i validesa dels documents electrònics.

Article 27. Exigència i acreditació de representació.

Article 28. Tramitació per via electrònica dels procediments.

Article 29. Presentació de documents i declaració responsable.

Article 30. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades.

Article 31- Compulses electròniques i trasllat de documents en suport paper.

Article 32. Terminació.

Article 33. La notificació per mitjans electrònics .

## CAPÍTOL 7. REGISTRE, ARXIU I ACCÉS ALS DOCUMENTS ELECTRÒNICS

Article 34. Registre telemàtic d'entrada i sortida de documents.

Article 35. Arxiu electrònic de documents.

Article 36. Preservació i accés als registres i arxius administratius electrònics.

## DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Tràmits i procediments accessibles per via electrònica.

Segona. Procediments en curs.

Tercera. Tauler d'edictes electrònic.

Quarta. Notificació electrònica.

Cinquena. Registre telemàtic.

## DISPOSICIÓ FINAL



## **EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

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

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

D'una banda, la incorporació de les noves tecnologies per part de les administracions públiques és conseqüència del principi constitucional d'eficàcia (art. 103.1) i una concreció d'aquesta exigència constitucional en els procediments administratius és que aquests es tramitin amb celeritat.

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

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

## **CAPÍTOL PRIMER. DISPOSICIONS GENERALS**

### **Article 1. Objecte**

1. Aquesta ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics, en l'àmbit de l'administració municipal de la ciutat d'Eivissa, per fer possible la consecució més eficaç dels principis de transparència administrativa, proximitat i servei a la ciutadania, que deriven de l'article 103 de la Constitució i de la legislació general administrativa.

2. En conseqüència, té com a objecte regular les condicions i els efectes jurídics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre les administracions públiques, així com en les seues relacions amb la ciutadania, amb la finalitat de garantir els seus drets i, en especial, la regulació de les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius.

3. També és objecte d'aquesta ordenança la fixació dels principis reguladors de la incorporació dels tràmits i dels procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica, d'acord amb



el que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics, d'ara endavant LAECSP.

4. L'ordenança es dicta a l'empara de la potestat reglamentària i d'autoorganització municipal reconeguda a l'article 4 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (RBRL) i en virtut del que disposa l'article 45.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, l'article 70 bis 3 de la Llei 7/ 1985 de 2 d'abril, RBRL, introduït per la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local i disposició final tercera de la Llei 11/2007, de 22 de juny, LAECSP.

## **Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu**

1. Aquesta ordenança s'aplicarà a les entitats que, d'ara endavant, seran denominades conjuntament com administració municipal:

- a. Els òrgans administratius que integren l'Ajuntament d'Eivissa.
- b. Els organismes autònoms que estiguin vinculats a l'Ajuntament d'Eivissa.
- c. Altres entitats de dret públic vinculades o dependents de l'Ajuntament d'Eivissa.
- d. L'Ajuntament promourà que aquesta ordenança sigui adoptada per la resta dels organismes i entitats en què estigui representat.

2. L'esmentada ordenança serà, així mateix, aplicable a la ciutadania, i s'entén com a ciutadania les persones físiques i jurídiques, quan utilitzen mitjans electrònics en les seues relacions amb l'Ajuntament i amb la resta de les entitats referides a l'apartat 1 anterior.

3. L'ús dels mitjans electrònics no podrà comportar cap discriminació de la ciutadania en les seues relacions amb l'administració municipal. En aquest sentit, els sistemes de comunicació telemàtica amb l'administració seran voluntaris i alternatius als sistemes tradicionals i només es podran configurar com a obligatoris i exclusius en aquells casos que una norma amb rang de llei així ho estableixi, en les relacions interadministratives, en les relacions jurídiques i tributàries amb les grans empreses i en les relacions de subjecció especial, de conformitat amb les normes jurídiques d'aplicació.

## **Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu**

1. L'ordenança present s'aplicarà a aquelles actuacions en què participi l'administració municipal, que es realitzin per mitjans electrònics, i concretament a les següents:

- a. Les relacions amb la ciutadania que tinguin caràcter jurídic i administratiu.
- b. La consulta per part de la ciutadania de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguin en poder de l'administració municipal.
- c. La realització dels tràmits i procediments administratius incorporats a la tramitació per via electrònica, de conformitat amb el que preveu aquesta ordenança.
- d. El tractament de la informació obtinguda per l'administració municipal en l'exercici de les seues potestats.



2. Els principis generals continguts en aquesta ordenança s'aplicaran a les comunicacions de la ciutadania no sotmesa a l'ordenament jurídic i administratiu, i de manera especial a la comunicació d'avisos i d'incidències, la presentació de reclamacions i la formulació de suggeriments.

3. Aquesta ordenança defineix els principis que han d'informar les relacions que l'administració municipal estableixi amb altres administracions a través de mitjans electrònics.

4. A efecte del que disposa aquesta ordenança, s'entén per mitjà electrònic la definició donada en l'annex de la Llei 11/2007, de 22 de juny LAECSP: qualsevol mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions; incloent-hi qualsevol xarxa de comunicació oberta o restringida com a Internet, telefonia fixa i mòbil o altres.

#### **Article 4. Principis generals d'actuació**

L'actuació de l'administració municipal en general, i la referida a l'impuls de l'administració electrònica en particular, respectarà el ple exercici per la ciutadania dels drets que té reconeguts, i es regirà pels principis generals següents:

a. Principi de no discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics. L'ús dels mitjans electrònics no podrà comportar cap discriminació o restricció per la ciutadania en les seues relacions amb l'administració municipal. En aquest sentit, els sistemes de comunicació electrònica amb l'administració només es podran configurar com a obligatoris i exclusius en aquells casos en què una norma amb rang legal així ho estableixi, en les relacions interadministratives, en les relacions juridicotributàries i en les relacions de subjecció especial, de conformitat amb les normes jurídiques d'aplicació.

b. Principi de legalitat. L'administració municipal assegurarà el manteniment de la integritat de les garanties jurídiques de la ciutadania establertes a la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

c. Principi d'impuls dels mitjans electrònics per una eficàcia i eficiència de l'actuació administrativa més gran. L'administració municipal impulsarà de manera preferent l'ús dels mitjans electrònics en el conjunt de la seua activitat. Per a la consecució d'aquest objectiu, aplicarà els mitjans personals i materials pertinents i adoptarà les mesures necessàries per la seua pràctica i efectivitat.

Per garantir aquest principi, l'administració municipal habilitarà diferents canals o mitjans per a la prestació dels serveis electrònics i garantirà l'accés de la ciutadania que no disposi dels mitjans propis o prou coneixements.

d. Principi de simplificació administrativa. L'administració municipal, aprofitarà l'eficiència que comporta la utilització de tècniques d'administració electrònica, en particular l'eliminació de tots els tràmits o actuacions que es consideren no rellevants i es redissenyaran els processos administratius, d'acord amb la normativa d'aplicació, i s'utilitzaran al màxim les possibilitats derivades de les tecnologies de la informació i la comunicació per aconseguir una eficàcia i eficiència en la seua activitat administrativa més grans, amb les degudes garanties legals en la realització de les seues funcions.

e. Principi de publicitat i transparència. L'administració municipal facilitarà la màxima difusió, publicitat i transparència de la informació que consti als seus arxius i de les actuacions

administratives, de conformitat amb la resta de l'ordenament jurídic i amb els principis establerts en aquesta ordenança.

f. Principi d'accessibilitat i ús. Es garantirà l'ús de sistemes senzills que permetin obtenir informació d'interès general, de manera ràpida, segura i comprensible. També es potenciarà l'ús de criteris unificats en la recerca i visualització de la informació que permetin una millor difusió informativa, tot seguint els criteris i els estàndards internacionals i europeus d'accessibilitat i tractament documental.

Així mateix, es posarà a disposició de la ciutadania amb discapacitats o amb dificultats especials els mitjans necessaris per tal que puguin accedir a la informació administrativa a través de mitjans electrònics, tot seguint els criteris i estàndards generalment reconeguts.

g. Principi de proporcionalitat. Només s'exigiran les garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i circumstàncies dels diferents tràmits i actuacions. Igualment, únicament es requerirà a la ciutadania les dades que siguin estrictament necessàries en consideració a la finalitat per a la qual se sol·licitin.

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

L'administració municipal mantindrà actualitzada la informació administrativa que sigui accessible per canals electrònics. A les publicacions electròniques hi constaran les dates d'actualització.

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

Així mateix, l'administració municipal promourà el debat públic i l'expressió d'idees i opinions, a través de diferents tipus d'instruments propis dels mitjans electrònics, considerant en tot cas els principis de bona fe i d'utilització responsable.

j. Principi de col·laboració i cooperació. Amb l'objectiu de millorar el servei a la ciutadania i l'eficiència en la gestió, l'Ajuntament d'Eivissa col·laborarà i cooperarà amb la resta de les administracions públiques per facilitar el procés d'implantació de l'ús de mitjans electrònics i, especialment, la seua interoperabilitat i comptabilitat i d'aquesta manera facilitar les relacions de la ciutadania i empreses en l'àmbit de l'administració electrònica.

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

l. Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius. L'Ajuntament d'Eivissa durà a terme les accions necessàries per establir sistemes i procediments adequats i comprensibles de traçabilitat, que permetin a la ciutadania conèixer en tot moment, i a través de mitjans electrònics,



les informacions relatives a l'estat de la tramitació i l'historial dels procediments i documents administratius, sens perjudici de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.

m. Principi d'intermodalitat de mitjans. Un procediment iniciat per un mitjà es podrà continuar per un altre de diferent, sempre que s'asseguri la integritat i seguretat jurídica del conjunt del procediment. Els tràmits i els procediments accessibles per via electrònica es podran dur a terme pels canals i mitjans electrònics que determini l'Ajuntament.

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

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

## **CAPÍTOL SEGON. DRETS I DEURES**

### **Article 5. Drets de la ciutadania en el marc de l'administració electrònica**

1. En el marc de l'accés i la utilització de l'administració electrònica municipal, es reconeix a la ciutadania els drets enunciats per la normativa bàsica estatal aplicable a l'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics, i, en especial, els següents:

- a. Dret de relacionar-se amb l'administració municipal a través de mitjans electrònics, presentar documents, fer tràmits i procediments i, en general, exercir els drets i les facultats que els reconeix l'ordenament jurídic administratiu, amb total validesa i seguretat, excepte en els casos en què una norma amb rang de llei estableixi o infereixi en la utilització d'un mitjà no electrònic.
- b. Dret d'exigir de l'administració municipal que se'ls adreci a través d'aquests mitjans i obtenir documents a través de formats electrònics.
- c. Dret de no presentar documents que es trobin en poder de l'administració municipal o de la resta d'administracions públiques amb les quals l'Ajuntament d'Eivissa hagi signat un conveni d'intercanvi d'informació.
- d. Dret de gaudir de continguts electrònics de qualitat, accessibles, transparents i comprensibles.
- e. Dret d'accedir a la informació administrativa, registres i arxius a través de mitjans electrònics.
- f. Dret de participar en els processos de presa de decisions i en la millora de la gestió municipal a través de mitjans electrònics i de rebre resposta a les peticions i consultes formulades.
- g. Dret d'accedir i utilitzar l'administració electrònica, amb independència de les disminucions físiques o psíquiques, sempre que existeixin els mitjans i les tecnologies que ho permetin.



- h. Dret de disposar de formació i suport en la utilització de l'administració electrònica.
  - i. Dret d'accedir i utilitzar l'administració electrònica amb independència de les eines tecnològiques emprades.
  - j. Dret a la confidencialitat i protecció de les seues dades personals i a la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades, en especial el dret que la informació personal lliurada no pugui ser destinada a cap altra finalitat.
  - k. Dret a la privacitat i seguretat de les seues comunicacions amb l'administració municipal i de les comunicacions que pugui fer l'Ajuntament en què constin les dades de la persona.
  - l. Dret a la conservació en format electrònic per part de l'administració municipal dels documents electrònics que formin part d'un expedient.
2. L'exercici, l'aplicació i la interpretació d'aquests drets es durà a terme segons el que es preveu a la normativa aplicable i les previsions d'aquesta ordenança.

#### **Article 6. Deures de la ciutadania en el marc de les relacions administratives realitzades a través de mitjans electrònics**

1. En el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa i en les seues relacions amb l'administració municipal, i per tal de garantir el bon funcionament i gestió de la informació, comunicacions, processos i aplicacions de l'administració electrònica, l'actuació de la ciutadania ha d'estar presidida pels deures següents:
- a. Deure d'utilitzar els serveis i procediments de l'administració electrònica de bona fe i evitar-ne l'abús.
  - b. Deure de facilitar a l'administració municipal, en l'àmbit de l'administració electrònica, informació veraç, completa i acurada, adequada a les finalitats per a les quals se sol·licita.
  - c. Deure d'identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal, quan aquestes així ho requereixin.
  - d. Deure de custodiar aquells elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'administració municipal.
  - e. Deure de respectar el dret a la privacitat, confidencialitat i seguretat i la resta dels drets en matèria de protecció de dades.
2. L'administració municipal vetllarà pel compliment d'aquests deures, en el marc d'allò previst a la normativa aplicable i a les previsions d'aquesta ordenança.

### **CAPÍTOL TERCER. IDENTIFICACIÓ, ACCÉS A LA INFORMACIÓ I PRESENTACIÓ D'ESCRITS PER PART DE LA CIUTADANIA**

#### **Article 7. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania**

1. La identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania en les relacions amb l'administració municipal es podrà produir per mitjà dels mecanismes següents:





- a. Signatura electrònica reconeguda, en tot cas, llevat que una norma específica afegixi requisits addicionals per a la identificació i l'acreditació de la voluntat de la ciutadania.
  - b. Altres sistemes de signatura electrònica admesos legalment i que siguin adequats per garantir la identificació de la ciutadania i, si escau, l'autenticitat i integritat dels documents electrònics.
2. Les persones físiques, podran, en tot cas i amb caràcter universal utilitzar els sistemes de signatura electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat en les seues relacions amb l'administració municipal: DNI electrònic. El règim d'utilització i efectes de l'esmentat document es regirà per la seua normativa reguladora.
3. L'administració municipal promourà la utilització dels mitjans d'identificació electrònica més estesos en l'àmbit social i establirà acords amb les entitats de certificació corresponents, sempre que l'Ajuntament disposi dels mitjans adequats per comprovar la validesa del certificat sense cost per part seua.
4. L'Ajuntament d'Eivissa publicarà la relació dels certificats electrònics i autoritats de certificació admesos en les seues relacions amb la ciutadania. Aquesta relació inclourà, almenys, informació sobre els elements d'identificació utilitzats, així com, si escau, les característiques dels certificats electrònics admesos, els prestadors que els expedeixen i les especificacions de la signatura electrònica que es pot fer amb els certificats esmentats.

#### **Article 8. Requisits d'identificació en l'accés de la ciutadania a la informació administrativa electrònica**

Serà de lliure accés per a la ciutadania, sense necessitat d'identificació, la informació següent:

- a. Informació sobre l'organització municipal i els serveis d'interès general.
- b. Consultes de normativa municipal.
- c. Informació inclosa en el tauler d'edictes electrònic.
- d. Publicacions oficials de l'Ajuntament d'Eivissa.
- e. Anuncis d'informació pública d'expedients municipals.
- f. Altra informació d'accés general.
- g. Informació dels tràmits i procediments que es poden realitzar.

Sense perjudici del dret d'accés lliure i anònim que empara les persones que vulguin accedir a la informació referida en aquest apartat, l'administració municipal podrà, per a la millora dels serveis municipals o a efectes estadístics, sol·licitar a la ciutadania dades que no tinguin caràcter personal.

#### **Article 9. Requisits d'identificació i d'acreditació de la voluntat de la ciutadania en la presentació d'escrius**

1. La utilització de signatura electrònica reconeguda serà un requisit suficient per identificar i entendre acreditada la voluntat de les persones que presentin per via electrònica escrits en qualsevol procediment o tràmit de conformitat amb el que preveu aquesta ordenança.



2. Es podran establir altres tipus de signatura electrònica que permetin garantir la seguretat i la integritat en la identificació i l'acreditació de la voluntat de la ciutadania, atenent els criteris següents:

- a. Les característiques dels canals electrònics que s'hagin habilitat per a la realització del tràmit.
- b. La proporcionalitat entre el requisit imposat i la transcendència que pugui tenir el tràmit en concret, en l'esfera jurídica de la ciutadania.
- c. L'exigència formal de signatura, de l'escrit presentat pel ciutadà o la ciutadana, a la normativa de procediment administratiu general.
- d. El nivell de seguretat jurídica, en funció dels riscos associats a l'operativa.
- e. La disponibilitat de la tecnologia i els recursos de l'Ajuntament d'Eivissa.

3. Els escrits i els documents electrònics que presenti la ciutadania hauran d'incorporar el mecanisme d'identificació i d'acreditació de la voluntat del ciutadà o la ciutadana que en cada cas es defineixi, de conformitat amb l'apartat anterior.

4. De conformitat amb el que disposa l'article 71 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, l'administració municipal requerirà dels particulars l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat que preveu aquest article.

## **CAPÍTOL QUART. IDENTIFICACIÓ ELECTRÒNICA DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL I AUTENTICACIÓ DE L'EXERCICI DE LA SEUA COMPETÈNCIA**

### **Article 10. Seu electrònica de l'Ajuntament d'Eivissa i dels organismes municipals**

1. La seu electrònica és l'adreça electrònica disponible per la ciutadania, la titularitat, gestió i administració de la qual corresponen a l'Ajuntament d'Eivissa i als organismes municipals en l'exercici de les seues competències.

2. S'estableix la seu electrònica de l'Ajuntament d'Eivissa en la següent direcció d'Internet [eivissa.sedelectronica.es](http://eivissa.sedelectronica.es). Els tràmits i procediments accessibles per mitjans electrònics es realitzaran a través de la seu electrònica esmentada.

3. Les seus electròniques dels organismes municipals són les següents:

Patronat d'Esports d'Eivissa – [esports-eivissa.sedelectronica.es](http://esports-eivissa.sedelectronica.es)

Patronat Museu d'Art Contemporani d'Eivissa (MACE) – [mace-eivissa.sedelectronica.es](http://mace-eivissa.sedelectronica.es)

Patronat de Musica d'Eivissa – [musica-eivissa.sedelectronica.es](http://musica-eivissa.sedelectronica.es)

Consorci "Eivissa Patrimoni de la Humanitat" - [patrimonihumanitat-eivissa.sedelectronica.es](http://patrimonihumanitat-eivissa.sedelectronica.es)

4. Els principis en els quals s'han de subjectar les seus electròniques són els següents: integritat, veracitat i actualització dels seus continguts; publicitat oficial; responsabilitat; qualitat; seguretat; disponibilitat; accessibilitat i ús; neutralitat tecnològica i interoperativitat.



5. Les seues electròniques de l'Ajuntament d'Eivissa i els organismes municipals, utilitzaran per identificar-se i garantir una comunicació segura sistemes de firma electrònica basats en certificats de servidors segurs.”

#### **Article 11. Sistema de firma electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada**

1. Per a la identificació i autenticació de l'exercici de la competència en l'actuació administrativa automatitzada, l'Ajuntament d'Eivissa podrà determinar els supòsits d'utilització dels següents sistemes de firma electrònica:

- a. Segell electrònic de l'Ajuntament basat en certificat electrònic que reuneixi els requisits exigits per la legislació de firma electrònica.
- b. Codi segur de verificació vinculat a l'Ajuntament, òrgan d'aquest i si escau a la persona firmant del document, i es permetrà, en tot cas, la comprovació de la integritat del document per mitjà de l'accés a la seua electrònica de l'Ajuntament.

2. Els certificats electrònics de l'apartat 1.a. inclouran el número d'identificació fiscal i la denominació corresponent i contendran la identitat de la persona titular en el cas de segell electrònic d'òrgans administratius.

3. La relació de segells electrònics empleats per l'Ajuntament d'Eivissa, incloent-hi les característiques dels certificats electrònics i les persones prestadores que els expedeixen, serà públic i accessible per mitjans electrònics, a més s'adoptaran les mesures adequades per a facilitar la verificació del segell electrònic.

#### **Article 12. Firma electrònica del personal al servei de l'Ajuntament**

1. Sense perjudici del que preveu l'article 11, la identificació i autenticació de l'exercici de la competència de l'administració municipal, quan utilitzi mitjans electrònics, es realitzarà per mitjà de firma electrònica del personal al seu servei, d'acord amb el que disposen els apartats següents.

2. L'Ajuntament d'Eivissa podrà proveir el seu personal de sistemes de firma electrònica, els quals podran identificar de manera conjunta el titular del lloc de treball o càrrec i l'òrgan administratiu o entitat pública en què presta els seus serveis.

3. La firma electrònica basada en el Document Nacional d'Identitat també podrà utilitzar-se a l'efecte d'aquest article.

#### **Article 13. Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació**

1. Els documents electrònics transmesos en entorns tancats de comunicacions establerts entre administracions públiques, òrgans i entitats de dret públic, seran considerats vàlids a l'efecte d'autenticació i identificació de persones emissores i receptores en les condicions establertes en el present article.



2. Quan les persones participants en les comunicacions pertanyin a l'administració municipal, es determinaran les condicions i garanties en què es regiran i comprendran almenys la relació de persones emissores i receptores autoritzades i la naturalesa de les dades a intercanviar. Si els que participen pertanyen a administracions diferents, aquestes condicions s'establiran per mitjà de conveni.

3. En tot cas es garantirà la seguretat de l'entorn tancat de comunicacions la protecció de les dades que es transmeten.

#### **Article 14. Interoperabilitat de la identificació i autenticació per mitjans electrònics certificats**

1. Els certificats electrònics reconeguts emesos per prestadors de serveis de certificació seran admesos com a vàlids per l'Ajuntament per relacionar-se amb aquests, sempre que els prestadors de serveis de certificació posin a disposició de l'Ajuntament la informació que sigui necessària en condicions que resultin tecnològicament viables i sense que suposi cap cost per a l'Ajuntament.

2. L'Ajuntament podrà disposar dels mecanismes necessaris per a la verificació de la firma amb els certificats electrònics admesos en el seu àmbit de competència o bé utilitzar la plataforma de verificació de l'Administració General de l'Estat.

#### **Article 15. Identificació i autenticació de la ciutadania per funcionariat públic**

1. En el supòsit que per realitzar qualsevol operació per mitjans electrònics es requereixi la identificació o autenticació de la persona interessada per mitjà d'algun instrument dels establerts en aquesta ordenança dels quals aquesta no disposi, l'esmentada identificació o autenticació podrà ser vàlidament realitzada pel personal funcionari municipal per mitjà de l'ús del sistema de firma electrònica que disposi.

2. Per a l'eficàcia del que disposa l'apartat anterior, el/la ciutadà/ana haurà d'identificar-se i prestar el seu consentiment exprés, i haurà de quedar constància d'això per als casos de discrepància o litigi.

3. L'Ajuntament d'Eivissa mantindrà actualitzat un registre del funcionariat habilitat per a la identificació o autenticació regulada en aquest article.

### **CAPÍTOL CINQUÈ. DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ ADMINISTRATIVA PER MITJANS ELECTRÒNICS**

#### **Article 16. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general**

1. L'administració municipal facilitarà per mitjans electrònics, i com a mínim a través de la pàgina web de l'Ajuntament, informació sobre:

a. La seua organització i competències.

b. Els serveis que té encomanats o assumits, amb la indicació de les prestacions concretes i la disponibilitat de cadascun dels serveis.

c. Els procediments administratius que tramiten, tot precisant-ne els requisits essencials i els terminis de resolució i notificació, com també el sentit del silenci.



- d. Les dades de localització, com ara l'adreça postal, el telèfon i el correu electrònic.
2. Es podrà difondre a través de mitjans electrònics qualsevol altra informació relativa a afers o qüestions d'interès general per a la ciutadania, incloent-hi la que pugui contribuir a una millor qualitat de vida d'aquestes persones, i amb una incidència social especial, com ara en els àmbits de sanitat, salut, cultura, educació, serveis socials, medi ambient, transports, comerç, esports i lleure.
3. La informació facilitada farà constar l'òrgan administratiu proveïdor de la informació i les dates d'actualització.

### **Article 17. Informació administrativa**

L'Ajuntament d'Eivissa facilitarà a través de mitjans electrònics tota la informació administrativa que per prescripció legal o resolució judicial s'hagi de fer pública, tot especificant en qualsevol cas l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats. A tall d'exemple, l'administració municipal farà pública la informació següent, sens perjudici d'afegir-n'hi d'altra en el futur:

- a. Les actes del ple de la corporació municipal.
- b. Les ordenances i reglaments municipals.
- c. El pressupost municipal.
- d. El contingut dels instruments d'ordenació territorial i urbanística vigents.
- e. Els anuncis d'informació pública.
- f. Els procediments de contractació administrativa.
- g. Els procediments de concessió de subvencions.
- h. Els procediments de selecció de personal.
- i. Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.

### **Article 18. Qualitat i seguretat a la seu electrònica i al web municipal**

1. Els serveis a la seu electrònica estaran operatius 24 hores al dia, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques es prevegi que la seu electrònica, o alguns dels seus serveis, pot no estar operativa, s'haurà d'anunciar a les persones usuàries amb la màxima antelació que sigui possible, tot indicant els mitjans alternatius que estiguin disponibles.
2. Es garantiran l'autenticitat, l'actualització i la integritat de la informació i els serveis que siguin accessibles a través de la seu electrònica.
3. La seu electrònica complirà els estàndards d'accessibilitat de conformitat amb la normativa aplicable, i en particular es garantirà que sigui accessible des dels principals navegadors i sistemes operatius de codi obert.
4. Les entitats incloses a l'article 2 d'aquesta ordenança es comprometen a vetllar per la qualitat de la informació continguda a les pàgines web de la seua titularitat, si bé no es consideraran responsables en cap cas de la informació que es pot obtenir a través de fonts externes a les entitats esmentades, ni tampoc de les opinions que puguin expressar, a través de les pàgines web municipals, persones que no hi estiguin vinculades.



### **Article 19. Tauler d'edictes electrònic**

1. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, s'hagin de publicar al tauler d'edictes municipal, podrà ser substituïda o complementada per la seua publicació al tauler d'edictes electrònic.
2. L'accés al tauler d'edictes electrònic no requerirà cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat de la ciutadania.
3. El tauler d'edictes electrònic es publicarà a la seu electrònica de l'Ajuntament d'Eivissa i es podrà consultar, des dels terminals instal·lats a la seu de l'Ajuntament d'Eivissa i en altres punts d'accés electrònic que es determinin. En tot cas, es garantirà l'accés de tothom i l'ajut necessari per fer-ne una consulta efectiva.
4. El tauler d'edictes electrònic disposarà dels sistemes i mecanismes que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del contingut, en els termes previstos a l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. En especial, als efectes del còmput dels terminis que correspongui, s'establirà el mecanisme que garanteixi la constatació de la data i l'hora de la publicació dels edictes.
5. El tauler d'edictes electrònic estarà disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, a través de la web municipal. Quan per raons tècniques es prevegi que el tauler d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'haurà d'anunciar a les persones usuàries amb la màxima antelació possible, i indicar els mitjans alternatius de consulta del tauler que estiguin disponibles.

### **Article 20. Publicació oficial**

L'administració municipal facilitarà, a través de la seu electrònica regulada en aquesta ordenança, l'accés als diaris oficials en què es publiqui informació pública de l'Ajuntament d'Eivissa.

## **CAPÍTOL SISÈ. EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC**

### **Article 21. Tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica**

1. L'Ajuntament d'Eivissa incorporarà progressivament els tràmits i procediments administratius municipals a la tramitació per via electrònica.
2. Un cop s'aprovi i estigui en vigor la present ordenança, podrà tramitar-se telemàticament el següent:
  - a. Els procediments administratius que es determinin, tant respecte al compliment de tràmits del procediment com la consulta de l'estat de tramitació i la comunicació d'avisos d'interès dins del procediment.
  - b. Consulta d'informació de dades municipals per la ciutadania.
  - c. Comunicacions de la ciutadania, en especial els avisos, les queixes, els suggeriments i les peticions que es determinin.
3. En el marc de la legislació vigent i dels principis d'aquesta ordenança, mitjançant un decret d'alcaldia, es podran determinar els supòsits i les condicions en què serà obligatori comunicar-se



amb l'administració municipal a través de mitjans electrònics, quan els interessats siguin persones jurídiques o col·lectius de persones físiques que per raons de capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats, tinguin garantits l'accés als mitjans tecnològics adequats i la disponibilitat d'aquests mitjans.

## **Article 22. Catàleg de tràmits i procediments accessibles per via electrònica**

1. Els tràmits i procediments accessibles per via electrònica s'inclouran, als efectes d'informació a la ciutadania, en el corresponent catàleg, que es publicarà a les seues electròniques previstes en aquesta ordenança.

2. Les seues electròniques hauran de permetre la realització de les actuacions previstes als tràmits i procediments inclosos en el referit catàleg des del moment d'entrada en vigor d'aquesta ordenança.

## **Article 23. Expedient electrònic**

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

2. La foliació dels expedients electrònics es durà a terme mitjançant un índex electrònic, firmat per l'òrgan o l'entitat municipal actuant, segons que correspongui. Aquest índex garantirà la integritat de l'expedient electrònic i en permetrà la recuperació sempre que calgui. És admissible que un mateix document formi part de diferents expedients electrònics.

3. La remissió d'expedients es podrà substituir a tots els efectes per la posada a disposició de l'expedient electrònic, i la persona interessada té dret a obtenir-ne una còpia de conformitat amb les previsions d'aquesta ordenança.

## **Article 24. Actuació administrativa automatitzada**

1. Els actes administratius de les entitats integrades en l'administració municipal es podran dictar de forma automatitzada, sempre que es compleixin els requisits establerts per als actes administratius en la normativa administrativa aplicable i en aquesta ordenança.

2. En tot cas, haurà d'establir-se prèviament l'òrgan o òrgans competents segons els casos, per a la definició de les especificacions, programació, manteniment, supervisió i control de qualitat. Així mateix, s'indicarà l'òrgan que ha de ser considerat responsable a l'efecte d'impugnació.

## **Article 25. Iniciació**

1. En les condicions establertes en aquesta ordenança, els procediments administratius incorporats a la tramitació per via electrònica es podran iniciar a través de mitjans electrònics a instància de part, mitjançant la presentació de sol·licitud al registre telemàtic regulat en aquesta ordenança. A aquests efectes, l'Ajuntament d'Eivissa posarà a disposició de les persones interessades els corresponents models o sistemes electrònics de sol·licitud, que hauran de ser accessibles sense més restriccions que les derivades de la utilització dels estàndards d'interoperabilitat enunciats en aquesta ordenança. En aquest sentit, per als tràmits i procediments per als quals s'hagi establert un



model o sistema electrònic de sol·licitud específic, les persones interessades en iniciar un procediment per via electrònica només podran fer servir el pertinent document de sol·licitud específic.

2. Per als tràmits i procediments per als quals no s'hagi establert un model o sistema electrònic de sol·licitud específic, l'Ajuntament d'Eivissa podrà posar a disposició dels interessats un model o sistema electrònic de sol·licitud genèric.

3. Quan utilitzin els models i les sol·licituds electròniques a què fa referència l'apartat anterior, les persones interessades hauran d'utilitzar la signatura electrònica reconeguda o qualsevol altre mecanisme d'identificació i d'acreditació de la voluntat que s'estableixi de conformitat amb aquesta ordenança, i amb el que preveu l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

4. Degut al fet que tots el tràmits i procediments accessibles per via electrònica es troben catalogats i s'informa dels documents necessaris per iniciar el seu procediment, si la persona interessada no aporta tota la documentació requerida se l'informarà d'aquest defecte i es procedirà a paraitzar el tràmit fins que presenti tota la documentació preceptiva. En aquest sentit, la persona interessada tindrà un termini de 10 dies per esmenar la sol·licitud, segons el que preveu l'article 71.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Transcorregut aquest termini sense haver esmenat les deficiències de la sol·licitud presentada, s'entendrà que ha desistit de la seua petició i s'acordarà l'arxivament de la seua sol·licitud.

#### **Article 26. Actes administratius, comunicacions amb la ciutadania i validesa dels documents electrònics**

1. Els actes administratius i les resolucions dictades per l'administració municipal i les comunicacions amb la ciutadania que es facin per mitjans electrònics hauran de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació previstos a l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com els previstos a la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

2. Les previsions contingudes en aquest article no seran aplicables a les comunicacions que es produeixin al marge dels procediments administratius, la regulació dels quals correspongui a l'Ajuntament, i on no calgui garantir els requisits esmentats anteriorment, tenint en compte la sensibilitat de la comunicació realitzada.

3. Es consideraran vàlids els documents emesos pels particulars en les seues relacions amb l'administració que hagin estat produïts per mitjans electrònics, sempre que se n'acrediti l'autenticitat, la integritat i la conservació, de conformitat amb els punts previstos en aquesta ordenança i amb les normes que la despleguin. L'administració municipal promourà la utilització de formats estàndard internacionalment reconeguts.

4. Les comunicacions a través de mitjans electrònics seran vàlides sempre que hi hagi constància de la transmissió i recepció, de la data, del seu contingut íntegre i se n'identifiquin les persones remitents i destinatàries.





5. Les persones interessades podran aportar a l'expedient còpies digitalitzades dels documents, la fidelitat de les quals amb l'original es garantirà mitjançant la utilització de la signatura electrònica avançada. L'administració municipal pot sol·licitar en qualsevol moment la confrontació del contingut de les còpies aportades.

### **Article 27. Exigència i acreditació de representació**

1. La ciutadania podrà actuar per mitjà de representants en els procediments i tràmits administratius que es facin davant l'administració municipal per mitjans electrònics, d'acord amb el que preveuen la legislació general i aquesta ordenança. En aquests supòsits, la validesa de les actuacions realitzades estarà subjecta a l'acreditació de la representació.

2. El procediment d'acreditació de la representació quan es facin actuacions per mitjans electrònics es podrà dur a terme a través de qualsevol dels procediments alternatius següents:

a. Mitjançant la presentació d'apoderaments en suport electrònic.

b. Mitjançant els certificats de signatura electrònica que incloguin la relació de representació i que siguin acceptats per l'Ajuntament d'Eivissa de conformitat amb el que s'estableix en aquesta ordenança.

c. Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la posterior comprovació de la representació als registres de l'administració municipal o d'altres administracions o entitats amb què l'Ajuntament d'Eivissa hagi signat un conveni de col·laboració.

d. Qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació que habiliti l'Ajuntament en el marc de les lleis i d'aquesta ordenança.

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

### **Article 28. Tramitació per via electrònica dels procediments**

1. Els programes, les aplicacions i els sistemes d'informació que en cada cas s'utilitzin per a la realització per mitjans electrònics dels tràmits administratius hauran de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora i la identificació de les persones responsables de les actuacions, a banda del respecte a l'ordre de tramitació dels expedients.

2. Els òrgans administratius hauran de garantir que els drets d'audiència a les persones interessades i d'informació pública a la ciutadania es puguin exercir a través de mitjans electrònics, quan escaigui.

3. La persona interessada, amb la identificació prèvia, podrà sol·licitar i obtenir informació almenys sobre l'estat de la tramitació dels procediments administratius gestionats electrònicament en la seua totalitat, d'acord amb les condicions del servei d'accés restringit establert a aquest efecte.

4. L'Ajuntament podrà remetre a la persona interessada avisos sobre l'estat de la tramitació, a les adreces telemàtiques de contacte que aquesta li hagi indicat.

### **Article 29. Presentació de documents i declaració responsable**



1. No caldrà aportar documents que estiguin en poder de l'administració municipal o d'altres administracions públiques amb les quals l'Ajuntament d'Eivissa hagi signat un conveni de col·laboració. L'exercici d'aquest dret es farà d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment, i amb la normativa aplicable a la protecció de dades de caràcter personal.
2. Les entitats compreses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta ordenança promouran la substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment de requisits per una declaració responsable de la persona interessada que expressi la concurrència dels requisits esmentats i el compromís d'aportar els justificants, a requeriment de l'administració.
3. La comprovació de la informació continguda en aquestes declaracions es podrà efectuar als registres de l'administració municipal o als d'altres administracions o entitats amb les quals l'Ajuntament d'Eivissa tengui signat un conveni de col·laboració.

### **Article 30. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades**

1. D'acord amb els principis de simplicitat administrativa i interoperabilitat entre administracions, l'Ajuntament promourà l'eliminació de certificats i, en general, de documents en paper, que se substituiran, sempre que es pugui, per certificats i documents electrònics o per transmissions de dades. Tant en el cas de certificats electrònics i documents electrònics com en el de transmissions de dades, la seua expedició, tractament i efectes es regiran pel que disposa aquesta ordenança, amb subjecció estricta a la normativa de protecció de dades de caràcter personal, així com a la resta de la normativa aplicable al procediment administratiu.

2. L'Ajuntament d'Eivissa es compromet a facilitar l'accés d'altres administracions públiques a les dades relatives a les persones interessades que estiguin en el seu poder i es trobin en suport electrònic. En tot cas, s'establiran les màximes garanties de seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb el que disposa la normativa aplicable a la protecció de dades de caràcter personal.

La disponibilitat de les dades es limitarà estrictament a les que la resta d'administracions requereixin a la ciutadania per a la tramitació i resolució dels procediments i les actuacions de la seua competència d'acord amb la seua normativa reguladora. L'accés a les dades de caràcter personal estarà en qualsevol cas subjecte al compliment de les condicions establertes a la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

3. En el marc dels principis regulats en aquesta ordenança, l'Ajuntament promourà l'establiment de convenis amb les entitats públiques o privades tant emissores com receptores de certificats o documents administratius, per tal de simplificar l'obtenció, la transmissió i, si escau, la convalidació de documents o certificats electrònics per transmissions de dades. L'aportació de certificats que preveuen les normes reguladores vigents de procediments i actuacions administratives es podrà fer

a través de certificats electrònics, amb plena validesa i eficàcia, d'acord amb les previsions següents:

a. En el marc d'un procediment administratiu, l'Ajuntament d'Eivissa, com a responsable del tràmit, podrà sol·licitar telemàticament la transmissió de dades en poder d'altres administracions que siguin necessàries per a l'exercici de les seues competències.

b. Per tal de donar resposta a les peticions de les administracions conveniades, l'Ajuntament disposarà de mecanismes automàtics de transmissió de dades en temps real.



c. Per a la substitució d'un certificat en paper per a la transmissió de les dades corresponents, la persona titular d'aquestes dades ha d'haver consentit la realització de la transmissió d'acord amb el que preveu la normativa de protecció de dades de caràcter personal, excepte en els casos previstos en una norma amb rang de llei. Si no hi presta el seu consentiment, la persona interessada haurà de sol·licitar i aportar el certificat corresponent.

d. Qualsevol transmissió de dades, ja sigui feta per l'Ajuntament d'Eivissa o altres administracions conveniades, s'efectuarà a sol·licitud de l'òrgan o l'entitat tramitadora, en la qual s'identificaran les dades requerides i els seus titulars, com també la finalitat per a la qual es requereixen. A la sol·licitud hi ha de constar que es disposa del consentiment dels titulars afectats, de la manera prevista a l'apartat anterior, llevat que aquest consentiment no sigui necessari, en virtut d'una norma amb rang de llei.

e. Es deixarà constància de la petició i la recepció de les dades a l'expedient, per part de l'òrgan o l'organisme receptor. Als efectes de la verificació de l'origen i l'autenticitat de les dades per part dels òrgans de fiscalització i control, s'habilitaran mecanismes perquè els òrgans esmentats puguin fer els controls que considerin oportuns.

f. Per tal de garantir la identitat de l'administració peticionària i la 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 hauran d'anar acompanyades de la signatura electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent.

4. L'Ajuntament d'Eivissa establirà els mecanismes necessaris per a l'elaboració de certificats administratius electrònics, que tendran els mateixos efectes que els expedits en suport paper. El contingut d'aquests es podrà imprimir en suport paper i la signatura manuscrita se substituirà per un codi de verificació generat electrònicament, que permetrà de comprovar-ne l'autenticitat accedint telemàticament als arxius de l'òrgan o organisme emissor.

a. L'Ajuntament emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en poder seu, a petició de la ciutadania.

b. Els ciutadans i les ciutadanes, en substitució dels certificats en paper, podran presentar a l'administració municipal certificats en suport electrònic d'altres administracions obtinguts telemàticament o bé mitjançant la compulsa electrònica del certificat en paper.

### **Article 31. Còpies electròniques i trasllat de documents en suport paper**

1. Les còpies realitzades per mitjans electrònics de documents electrònics emesos per la mateixa persona interessada o per l'administració municipal, es mantengui o no el format original, tendran immediatament la consideració de còpies autèntiques amb l'eficàcia prevista en l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sempre que el document electrònic original es trobi en poder de l'administració, i que la informació de firma electrònica, i, si escau, de segellat de temps permetin comprovar la coincidència amb el document esmentat.

2. Les còpies de documents emesos originàriament en suport paper, utilitzant mitjans electrònics, es realitzaran a través d'un procediment de digitalització segur, que inclogui la firma electrònica reconeguda del personal al servei de l'administració municipal que hagi realitzat la compulsa i que garanteixi la seguretat i la integritat de la còpia, i tindrà la consideració de còpia autèntica, amb l'eficàcia prevista en l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les



administracions públiques i del procediment administratiu comú. En aquests supòsits es podrà procedir a la destrucció dels originals en suport paper en els termes i amb les condicions que l'Ajuntament d'Eivissa estableixi.

3. L'administració municipal podrà obtenir imatges electròniques dels documents privats aportats per la ciutadania, amb la seua mateixa validesa i eficàcia, a través de processos de digitalització que garanteixin la seua autenticitat, integritat i la conservació del document imatge, de la qual cosa es deixarà constància. Aquesta obtenció podrà realitzar-se de forma automatitzada, per mitjà del segell electrònic corresponent.

4. Les còpies realitzades en suport paper de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics i firmats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques sempre que incloquin la impressió d'un codi generat electrònicament o altres sistemes de verificació que permeten contrastar la seua autenticitat per mitjà de l'accés als arxius electrònics de l'administració municipal.

5. La incorporació de documents en suport paper als tràmits i procediments administratius que s'hagin incorporat a la tramitació per via electrònica es realitzarà mitjançant la compulsà electrònica d'aquests documents. Els documents compulsats electrònicament podran ser vàlids tant en el procediment concret per al qual s'ha realitzat la compulsà com per a qualsevol altre procediment tramitat per l'administració municipal.

6. Quan un procediment iniciat electrònicament no es tramiti totalment en suport electrònic, l'òrgan competent podrà procedir a la reproducció en suport paper de les sol·licituds, comunicacions o altres documents electrònics, mitjançant la impressió dels documents incorporant el codi de validació, per tal de continuar la tramitació de l'expedient.

### **Article 32. Terminació**

1. Els procediments que es tramitin i s'acabin en suport electrònic garantiran la identificació i l'exercici de la competència per part de l'òrgan que en cada cas estigui reconegut com a competent.

2. L'acte o resolució que posi fi a un procediment electrònic ha de complir els requisits que preveu l'article 89 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i ha d'anar acompanyat dels sistemes de signatura electrònica previstos en aquesta ordenança.

3. El trasllat de documents electrònics, incloent-hi els que han de figurar als llibres de resolucions i als llibres d'actes, mentre aquests no tinguin el format en suport electrònic, es farà d'acord amb el procediment de compulsà previst en aquesta ordenança.

### **Article 33. La notificació per mitjans electrònics**

1. La notificació electrònica es practicarà utilitzant mitjans electrònics quan la persona interessada hagi assenyalat aquests mitjans com a preferents o expressi el consentiment a la seua utilització, en els procediments administratius que es tramitin per via electrònica.

2. L'acceptació de les persones interessades haurà de ser expressa per a un o diversos tràmits que els relacionin amb l'administració municipal, segons el que s'hagi manifestat. En els procediments



administratius electrònics iniciats a instància de part, la persona interessada haurà de manifestar de forma expressa la seua acceptació per rebre les notificacions per mitjans electrònics.

La notificació electrònica serà vàlida jurídicament a tots els efectes legals i com a tal, a partir de l'accés al seu contingut, s'iniciarà el còmput dels terminis que legalment s'estableixin.

3. Per a l'eficàcia del que es disposa en aquest article, tota persona interessada que manifesti la seua voluntat de ser notificada per mitjans electrònics haurà de realitzar la seua compareixença electrònica a la Seu.

Un cop emesa la notificació, les persones interessades reben de forma automàtica un missatge al correu electrònic proporcionat requerint la seva compareixença a la Seu. L'accés a la bústia electrònica és completament segur en realitzar-se mitjançant identificació amb qualsevol dels certificats digitals admesos.

La consulta de les notificacions electròniques implica la descàrrega d'un justificant de recepció que certifica que la notificació s'ha practicat.

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

La notificació s'entendrà practicada quan s'accedeixi al seu contingut. L'interessat disposarà d'un termini de 10 dies naturals des de la posada a disposició de la notificació electrònica per accedir al seu contingut.

Si transcorren 10 dies naturals sense que la persona interessada accedeixi al contingut de la notificació, aquesta s'entendrà rebutjada. Llevat que es provi la impossibilitat tècnica o material de l'accés

El rebuig de la notificació tindrà els efectes estipulats a l'article 59 de la Llei 30/1992 i s'entendrà efectuat el tràmit de notificació, seguint el procediment.

## **CAPÍTOL SETÈ. REGISTRE, ARXIU I ACCÉS ALS DOCUMENTS ELECTRÒNICS**

### **Article 34. Registre telemàtic d'entrada i sortida de documents**

De conformitat amb els articles 24.1 i 25 de la Llei 11/2007 de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics i l'article 49 de la Llei 7/85 de 2 d'abril reguladora de les bases de règim local, i amb la vigent legislació en matèria de règim local, a través d'aquesta ordenança es crea i regula el funcionament del registre telemàtic de la corporació, d'acord amb les següents normes:

- a. El registre telemàtic és auxiliar del registre general d'aquest Ajuntament i té caràcter voluntari per les persones administrades, a excepció dels supòsits d'utilització obligatòria establerts per Llei i/o normes de creació de futurs procediments telemàtics on es reguli la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions a través del referit registre telemàtic.
- b. En el registre telemàtic es podran presentar sol·licituds, escrits o comunicacions relatives als procediments i afers que siguin competència de l'administració municipal i respecte dels quals s'hagi establert la possibilitat de la seua tramitació electrònica.



Qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació que les persones interessades presentin a través del registre telemàtic i que no estigui relacionada amb els procediments i assumptes referits, no produirà cap efecte i es tindrà per no presentada, es comunicarà aquesta circumstància a la persona interessada i li indicaran els registres i, en el seu cas, els llocs habilitats per la seua presentació d'acord amb l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

c. L'accés al registre electrònic per a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions tant a l'Ajuntament d'Eivissa com als organismes municipals, es durà a terme a través de les seues corresponents seues electròniques. En qualsevol cas, l'adreça complirà a més les exigències d'accessibilitat a persones amb discapacitat.

d. El registre telemàtic estarà a disposició de les persones usuàries les vint-i-quatre hores al dia, set dies a la setmana, tots els dies de l'any. Quan, per raons tècniques, es pugui preveure que el registre no podrà estar operatiu, s'haurà d'anunciar a les persones usuàries amb la màxima antelació possible i mentre duri aquesta situació.

e. La presentació de sol·licituds, escrits i/o comunicacions pel registre telemàtic tindrà els mateixos efectes que la presentació efectuada per la resta de mitjans admesos per l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

f. La constància de l'entrada d'una sol·licitud telemàtica en el registre s'efectuarà mitjançant el retorn del contingut de la sol·licitud rebuda a la mateixa adreça electrònica, autenticada mitjançant signatura electrònica de l'administració i amb les dades de registre següents: número d'anotació, dia i hora d'aquesta.

Si s'aporten documents que acompanyen la corresponent sol·licitud, escrit o comunicació, sempre que compleixin els estàndards de format i requisits de seguretat, el registre electrònic en generarà rebuts acreditatius d'entrega que garanteixin la integritat i el no repudi dels documents aportats.

La persona usuària haurà de ser advertida que de la no recepció del rebut acreditatiu dels documents electrònics que hagi presentat o, si escau, la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència de la transmissió implica que no s'ha produït la recepció, per la qual cosa haurà de realitzar la presentació en un altre moment o haurà d'utilitzar altres mitjans.

g. El registre telemàtic practicarà un assentament de sortida per cada document electrònic remès en el qual es farà constar: el número de referència o registre, la data i hora d'emissió, l'òrgan de

procedència, la persona a la qual es dirigeix, extracte o ressenya del contingut i, en el seu cas, número de referència de l'assentament d'entrada.

h. La presentació de sol·licituds, d'escrits i de comunicacions en el registre telemàtic, la seua recepció, així com les remissions d'escrits i de comunicacions per aquest mitjà, es regiran a l'efecte de còmput dels terminis, pels criteris següents:

- Seran considerats dies inhàbils per al registre telemàtic i per a les persones que en siguin usuàries només els que es declaren inhàbils per a tot el territori nacional en el calendari anual de dies inhàbils. Ho seran també els que es declaren inhàbils en l'àmbit territorial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i en el municipi d'Eivissa, com a festa local. Les persones interessades a conèixer detalladament els dies inhàbils de cada any hauran d'accedir al calendari publicat en el portal municipal [www.eivissa.es](http://www.eivissa.es).



- L'entrada de les sol·licituds, d'escrius i de comunicacions rebudes en un dia inhàbil per al registre telemàtic, a efectes legals s'entendrà com a efectuada en la primera hora del primer dia hàbil següent.
- El registre telemàtic no realitzarà ni anotarà sortides d'escrius i de comunicacions en dies inhàbils.

i. Les sol·licituds, els escrius i les comunicacions s'entendran com a rebudes en el termini establert si s'inicia la transmissió dins del mateix i aquesta transmissió finalitza amb èxit.

j. Les dades contingudes en les sol·licituds i, si hi escau, en el certificat queden anotades automàticament en el registre i constitueixen els assentaments registrals telemàtics.

### **Article 35. Arxivament electrònic de documents**

L'arxivament dels documents en suport informàtic i les mesures de conservació dels documents en suport informàtic dels procediments s'ajustarà als següents principis d'actuació, tractament i validesa:

1. De l'arxivament de documents en suport informàtic. Els documents en suport informàtic, resultants de l'aportació d'informació, sol·licituds, certificats telemàtics i documents per part de la corporació o de les administracions actuants, o que hagin estat obtinguts mitjançant comunicacions de dades administratives de terceres administracions, podran ser gestionats i arxivats en suport informàtic, d'acord amb les prescripcions de la normativa legal d'aplicació per aquesta tipologia de documental.

Els mitjans o suports en què s'emmagatzemin els documents electrònics disposaran de les mesures de seguretat que garanteixin la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la qualitat, la protecció i la conservació dels documents arxivats, i en particular la identificació dels usuaris i el control d'accés.

Tots els documents públics han de tenir garantida l'autenticitat i la integritat dels seus continguts, així com la preservació i, quan s'escaigui, la seua confidencialitat.

2. Mesures de conservació de documents en suport informàtic. Els serveis i els programes i aplicacions de procediment per vies telemàtiques han d'establir les mesures necessàries per garantir la conservació dels documents en suport informàtic, aplicant-se entre altres les mesures següents:

a) L'actualització criptogràfica del document signat, mitjançant l'addició d'un nou segell de data i hora.

b) El registre del document signat electrònicament en un suport físic perdurable, amb garantia de la data d'entrada.

Els documents originals en suport informàtic podran transformar-se, per adaptar el seu format a les necessitats de gestió i preservació previstes al servei, d'acord amb les normes següents:

a) El canvi de format haurà de garantir l'exactitud del contingut del document anterior, així com la comprovació dels elements d'autenticitat i integritat del document original. El document resultant de la transformació serà signat electrònicament per l'òrgan competent per a la transformació.

b) El pas del document en suport informàtic a paper només es realitzarà excepcionalment, i haurà de permetre la verificació tècnica de la signatura de l'òrgan competent per a la transformació.



3. Arxivament definitiu. L'arxiu municipal, conjuntament amb els responsables dels serveis informàtics de la Corporació, determinaran les polítiques de creació i conservació de l'arxiu digital, així com els criteris de migració de les dades, la renovació dels suports, les actualitzacions dels programes i les estratègies per garantir la capacitat de lectura dels documents amb pas del temps.

### **Article 36. Preservació i accés als registres i arxius administratius electrònics**

La preservació i l'accés als documents emmagatzemats en mitjans electrònics es regirà per les previsions d'aquesta ordenança relatives a l'accés a la informació i pels principis i normes aplicables a la protecció de la confidencialitat i privacitat de dades, així com pels dictàmens de l'òrgan municipal encarregat de l'avaluació i l'accés als documents.

## **DISPOSICIONS TRANSITÒRIES**

### **Primera. Tràmits i procediments accessibles per via electrònica**

L'alcaldia aprovarà la relació dels tràmits i procediments administratius accessibles per via electrònica, que s'inclouran en el catàleg corresponent, i als quals s'aplicarà aquesta ordenança.

### **Segona. Procediments en curs**

Aquesta ordenança no s'aplicarà als procediments iniciats amb anterioritat a la seua entrada en vigor.

### **Tercera. Tauler d'edictes electrònic**

El tauler d'edictes electrònic que regula aquesta ordenança entrarà en funcionament amb l'aprovació prèvia per part de l'alcaldia i quan l'Ajuntament d'Eivissa hagi engegat els sistemes i les tecnologies corresponents.

### **Quarta. Notificació electrònica**

L'Ajuntament posarà en funcionament la notificació electrònica, per als procediments i tràmits que ho requereixin, amb l'aprovació prèvia, per part de l'alcaldia, dels decrets d'incorporació al catàleg

de tràmits i procediments electrònics i quan l'Ajuntament d'Eivissa hagi engegat els sistemes i les tecnologies corresponents.

### **Cinquena. Registre telemàtic**

L'Ajuntament habilitarà l'accés al registre telemàtic, per als procediments i tràmits que ho requereixin, amb l'aprovació prèvia, per part de l'alcaldia, dels decrets d'incorporació al catàleg de tràmits i procediments electrònics i quan l'Ajuntament d'Eivissa hagi posat en funcionament els sistemes i les tecnologies corresponents.

## **DISPOSICIÓ FINAL**





Aquesta ordenança entrarà en vigor un cop passats quinze dies hàbils a partir de la seua publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB).

<b>Registre de publicacions</b>				
<b>Descripció</b>	<b>Data ple</b>	<b>Data BOIB</b>	<b>Núm. BOIB</b>	
Text inicial	26/11/2009	02/02/2010	16	1675
Modificació	30/10/2014	07/02/2015	19	1925
<b>Nota Legal</b>				
El text consolidat presenta, en un únic redactat, l'ordenança amb les seves posteriors modificacions i correccions per facilitar la lectura i comprensió. A causa del fet que les modificacions, o correccions més recents poden tardar un temps a incorporar-se al text consolidat, advertim que l'únic text oficial és el publicat al butlletí Oficial de les Illes Balears i que es pot consultar al Web <a href="http://.caib.es/boib/index.do">http://.caib.es/boib/index.do</a>				