

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE SENCELLES

3260

Aprovació definitiva de l'ordenança municipal de serveis electrònics

Aprovada provisionalment per acord de Ple de l'Ajuntament de Sencelles, a la sessió ordinària celebrada el passat dia 24 de gener de 2020, i feta la publicació provisional de la creació de l'ordenança en data 20 de febrer de 2020, una vegada superat el temps d'exposició pública sense que s'hagi presentat cap reclamació, queda aprovada definitivament amb el text següent:

ORDENANÇA REGULADORA DELS SERVEIS ELECTRÒNICS

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic del veïnatge als serveis públics, on s'estableix el dret del veïnatge a relacionar-se amb les Administracions per mitjans electrònics, on també s'estableix conseqüentment l'obligació de les Administracions d'assumir el caràcter obligatori de les seves disposicions i de facilitar els mitjans per l'exercici de l'anomenat dret.

La Llei 11/2007, en el seu caràcter bàsic en una gran part del seu articulat, no esgota la necessitat de regulació de tots els aspectes d'accés electrònic als serveis públics. La distribució de competències en el nostre ordenament jurídic permet i, inclús, obliga a les Administracions de l'Estat, a tots els nivells, a un procés d'autoregulació i autoregulació propi que tanca i completa el marc que regula els serveis públics electrònics.

No obstant, aquesta potestat de regulació, aquesta capacitat legal per la diferència, no inclou la possibilitat de voluntària convergència de les pràctiques regulatòries per aconseguir l'entorn normatiu el més harmònic i coherent possible. El dret de tenir normes diferents no implica el deure de ser original en tots els aspectes de regulació de l'Administració Electrònica. De fet, i degut a les necessitats, la tecnologia, el mètodes i components de l'Administració Electrònica són els mateixos, o pràcticament els mateixos, a totes les Administracions, és difícil i ariscat desenvolupar una normativa molt diferent a les demés.

Un text que intenta servir de model que estalvi treball i col·labori amb la coherència normativa de les Administracions Locals de les Illes Balears en matèria d'administració i accés electrònic ha de tenir com a primer objectiu determinar l'abast material del desenvolupament normatiu, això és, el conjunt de matèries que són susceptibles de ser regulades.

El segon objectiu és proposar una certa arquitectura normativa i alguns principis bàsics per a l'elaboració de normes, partint de l'agrupament dels continguts normatius sobre temes específics, consistent amb el criteri de simplificació administrativa, evitant la dispersió d'elements que dificultin la lectura i aplicació normativa.

Fonamental, així mateix, es destacar que l'utilització de mitjans electrònics per l'Administració implicarà, necessàriament, no discriminació, respecte a l'ordenament lingüístic, la gratuïtat, la voluntarietat i la protecció de dades de caràcter personal.

Igualment, s'ha de donar-se per garantit que les Administracions Locals de les Illes Balears adoptaran totes les mesures necessàries per garantir l'autenticitat, la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i conservació de la informació i dels documents electrònics.

Malgrat la Llei 11/2007 distingeix entre aspectes on el desenvolupament normatiu és necessari o aspectes on és opcional, donat que l'esperit de la Llei i la raó recomanen que aquests darrers també siguin desenvolupats, la present proposta no distingeix entre el que és imperatiu i el que és opcional, incloent proposta per ambdós.

Així mateix, la present proposta inclou les adaptacions organitzatives que la pròpia Llei planteja, considerant que la frontera entre la norma i organització, ontològicament considerades, no són tan nítides com es podria pensar en una primera aproximació.

Una avantatge que es disposa per redactar la present ordenança és l'existència del Decret 107/2006, de 15 de desembre, de regulació del l'ús de la firma electrònica en l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, així com el Decret 113/2010, de 5 de novembre, pel que es regulen els registres telemàtics i notificacions telemàtiques de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que serveixen d'obligada inspiració per les propostes en aquestes matèries.





CAPÍTOL I
Disposicions generals

Article 1. Objecte.

La present norma, en el marc del que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic del veïnatge als serveis públics, regula l'utilització per l'Administració de l'Ajuntament de Sencelles dels mitjans electrònics a les seves relacions amb el veïnatge i les demés administracions públiques, així com el desenvolupament de la seva activitat administrativa, i garanteix la igualtat en l'accés multicanal, la protecció de dades de caràcter personal, l'autenticitat, la integritat, la disponibilitat, la confidencialitat i la conservació de les dades i documents en format digital, i el règim lingüístic vigent per les Administracions Públiques de les Illes Balears.

Article 2. Àmbit d'aplicació.

La present norma serà d'aplicació a:

- a) A l'Administració de l'Ajuntament de Sencelles.
- b) A les relacions entre els seus departaments, òrgans i organismes.
- c) A les persones físiques, jurídiques i ens sense personalitat amb els que es relacioni a afectes administratius.
- d) L'intercanvi segur de dades de l'Ajuntament de Sencelles amb d'altres Administracions.

Article 3. Definicions de termes tècnics.

Als efectes d'aquesta ordenança s'entén per:

1. Administració electrònica: l'actuació administrativa i l'exercici de potestats efectuades mitjançant tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i en format i suport digitals.
2. Format: conjunt de característiques tècniques de compliment per un arxiu informàtic que condiona la possibilitat de que sigui processat mitjançant sistemes informàtics.
3. Suport: Objecte sobre el que o en el que és possible gravar i recuperar dades.
4. Aplicació: Programa o conjunt de programes que tenen per objecte el tractament electrònic de la informació per un camp específic de la gestió o el càlcul.
5. Document electrònic: Aquell document constituït per una entitat digital identificada i estructurada que pot contenir tant text com gràfics, sons, imatges o qualsevol altre classe d'informació que pot ser emmagatzemada, editada, extreta i intercanviada entre sistemes d'informació o persones usuàries com una unitat diferenciada.
6. Autenticació: acreditació per mitjans electrònics de l'identitat d'una persona o ens, del contingut de la voluntat expressada a les seves operacions i transaccions.
7. Certificat electrònic reconegut: els certificats electrònics expedits per un prestador de serveis de certificació que compleixi els requisits establerts a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica, en quant a la comprovació de l'identitat i demés circumstàncies dels sol·licitants i a la fiabilitat i les garanties dels serveis de certificació que prestin.
8. Firma electrònica reconeguda: firma electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generada mitjançant un dispositiu segur de creació de firma.
9. Dades de creació de firma: són dades úniques, com codis o claus criptogràfiques privades, que la persona que firma utilitza per crear la firma electrònica.
10. Direcció electrònica: identificador d'un equip o sistema electrònic del que se proveeix d'informació o serveis a una xarxa de comunicacions.
11. Metadada: S'entén per metadada, qualsevol informació en forma electrònica associada als documents electrònics i independents del seu contingut, destinada al coneixement immediat i automatitzable d'alguna de les seves característiques.
12. Interoperabilitat: capacitat dels sistemes d'informació, i per tant els procediments als que estan donant suport, de compartir dades i possibilitat de l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells.





13. Sellat de temps: acreditació a càrrec d'un tercer de confiança de la data i hora de realització de qualsevol operació o transacció per mitjans electrònics.

14. Sistema d'informació: és el conjunt organitzat d'elements que inclou persones, dades, recursos i activitats d'una entitat, pel processament manual o automàtic de les dades.

15. Sistema informàtic: conjunt organitzat d'elements i components de les tecnologies de la informació i de les comunicacions que formen part del sistema d'informació de l'entitat, que permeten produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions.

CAPÍTOL II

La seu electrònica.

Article 4.- Creació d'una seu electrònica.

Tenen la consideració de seu electrònica, segons el prescrit en l'article 10 de la Llei 11/2007, el portal o lloc web, és a dir, la direcció electrònica, d'una Administració Pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seves competències. L'Ajuntament de Sencelles podrà crear seus electròniques mitjançant acord de Ple que s'haurà de publicar en el BOIB i a la pàgina web, si hi és, de l'organisme. La Resolució haurà d'explicar com a mínim:

- a) L'àmbit d'aplicació de la seu, que en el cas de l'Ajuntament de Sencelles serà a tots els òrgans administratius integrants i les entitats públiques empresarials i la resta d'entitats vinculades o dependents de l'Ajuntament de Sencelles i els consorcis on sigui majoritària, directament o indirecta, la presentació de l'Ajuntament de Sencelles, quan exercitin potestats administratives. Les societats i les entitats concessionàries de serveis públics municipals, quan així ho disposi el títol concessional o ho aprovin els seus òrgans de govern, en les seves relacions amb l'Ajuntament de Sencelles i amb la ciutadania, en el marc de la prestació de serveis públics municipals i en l'exercici de potestats administratives de la seva competència. L'Ajuntament promourà que aquesta Ordenança sigui adoptada. Aquesta ordenança serà així mateix aplicable al veïnatge, entenent com a tals les persones físiques i jurídiques, quan utilitzin mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Ajuntament de Sencelles i amb la resta d'entitats vinculades.
- b) L'adreça de seu electrònica, que en el cas de l'Ajuntament de Sencelles és <http://sencelles.sedelectronica.es> encara que es poden donar d'altres adreces per les subseus electròniques, que s'especificaran en el moment de la seva creació.
- c) El titular de la seu electrònica, que en el cas de la seu electrònica de l'Ajuntament de Sencelles és ell mateix.
- d) Identificació de l'òrgan o òrgans responsables de la gestió i dels serveis posats a disposició del veïnatge.
- e) Identificació dels canals d'accés als serveis disponibles a la seu, amb expressió, en el seu cas, dels telèfons i oficines a través de les quals també poden accedir a dits serveis.

Es podran crear una o varies seus electròniques derivades d'una seu electrònica. Les seus electròniques derivades, o subseus, hauran de resultar accessibles de la direcció electrònica de la seu principal, sense perjudici de que sigui possible l'accés electrònic directe. Les seus electròniques derivades hauran de complir els mateixos requisits que les seus electròniques principals, menys al relatiu a la publicació del seu instrument de creació que és realitzarà mitjançant la seu de la que depenguin.

Article 5.- Funcions de la seu electrònica.

Se realitzaran mitjançant la seu electrònica totes les actuacions, procediments i serveis que requereixin l'autenticació de l'Administració Pública o del veïnatge per mitjans electrònics.

Article 6.- Identificació de la seu electrònica.

1. Les seus electròniques s'han d'identificar amb una aplicació conjunta dels sistemes de firma electrònica basades en certificats de dispositiu segur o certificat de seu, i la informació general obligatòria que se li ha de fer constar de l'acord amb l'establert en l'article 3.
2. Els certificats electrònics de la seu electrònica tindrà, al manco, el següents continguts:
 - a) Descripció del tipus de certificat, amb la denominació 'seu electrònica'.
 - b) Nom descriptiu de la seu electrònica.
 - c) El nom del domini, que és <http://sencelles.sedelectronica.es>
 - d) Número d'identificació fiscal de l'entitat subscriptora.
 - e) Unitat administrativa subscriptora del certificat.

3. L'ús dels certificats de seu electrònica està limitat a la identificació de la seu, i se podrà emprar per la firma electrònica de documents i tràmits.



4. Les direccions electròniques de l'Ajuntament de Sencelles que tenguin la condició de seus electròniques ho hauran de fer constar de forma ben visible i inequívoca.

Article 7.- Continguts i serveis de la seu electrònica.

1. Els sistemes d'informació que suporten les seus electròniques hauran de garantir la seguretat, la disponibilitat i la integritat de les dades i dels documents que gestionin. La seu electrònica disposarà al manco del següent contingut:

- a) Identificació de la seu, així com de l'òrgan titular i dels seus responsables de la gestió i dels serveis posats a disposició de la mateixa.
- b) Informació necessària per a la correcta utilització de la seu incloent el mapa de la seu electrònica, amb especificació de l'estructura de navegació i de les distintes seccions disponibles.
- c) Sistema de verificació dels certificats de la seu, que estarà accessible de forma directa i gratuïta.
- d) Relació de sistemes de firma electrònica que, entre els autoritzats en aquest reglament, siguin admesos o emprats a la seu.

2. Les seus electròniques disposaran dels següents serveis:

- a) Relació dels serveis disponibles a la seu electrònica i, en el seu cas, la carta o catàleg de serveis.
- b) Relació dels mitjans electrònics als que es refereix l'article 27.4 de la Llei 11/2007, de 22 de juny.
- c) Enllaç per la formulació de suggeriments i queixes davant els òrgans que en cada cas resultin competents.
- d) Accés, en el seu cas, a l'estat de tramitació de l'expedients en els termes establerts en la present norma.
- e) En el seu cas, publicació dels diaris o butlletins oficials dels òrgans que abasti la seu.
- f) En el seu cas, publicació electrònica d'actes i comunicacions que s'han de publicar al tauló d'anuncis o edictes, indicant el caràcter substitutiu o complementari de la publicació electrònica.
- g) Verificació dels segells electrònics dels òrgans i organismes públics que abastin la seu.
- h) Comprovació de l'autenticitat i integritat dels documents emesos pels òrgans i organismes públics que abasti la seu que hagin estat autenticats mitjançant codi segur de verificació.
- i) Indicació de la data i hora oficial als efectes prevists en l'article 26.1 de la Llei 11/2007.

3. La seu electrònica proveirà d'accés a la informació personalitzada. El veïnatge i les persones jurídiques tendran dret a sol·licitar o obtenir, per mitjans electrònics i un cop identificats de forma segura, informació sobre qualsevol aspecte de l'activitat administrativa que pugui tenir relació amb els seus drets, obligacions o interessos.

Article 8.- Segell d'òrgan.

1. Recollit en la Llei 11/2007 com 'sistemes de firma electrònica para la actuación administrativa automatizada', el segell d'òrgan serveix a la necessitat de la firma automatitzada de documents i, per tant, exigeix la identificació i l'autenticació de l'exercici de la competència mitjançant certificat electrònic o un codi segur de verificació. L'Ajuntament de Sencelles crearà mitjançant Resolució que es publicarà a la seu electrònica, fent constar l'Organisme titular responsable del segell i la seva utilització i el procediments als que serà aplicat.

2. L'Administració de l'Ajuntament de Sencelles podrà emprar en aquelles actuacions automatitzades que precedeixi un sistema de codi segur per a la verificació de documents que vincularà l'òrgan i permetrà en tots els seus casos la comprovació de l'identitat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica. El sistema de codi segur haurà de reunir un conjunt mínim de característiques, tals com:

- a) Cada codi incorporat a un document serà rigorosament únic.
- b) El codi estarà vinculat a l'òrgan que firma i al contingut del document.
- c) Serà verificable en tots els casos a petició de l'interessat durant el termini fixat en la Resolució que creà el segell d'òrgan.

3. Cada informe o certificat haurà de dur la signatura electrònica del treballador de l'Ajuntament de Sencelles que l'ha creat.

4. El segell d'òrgan, en quant que firma automatitzada, se podrà emprar en els següents casos:

- a) En la comunicació o declaració d'un fet, acte o acord preexistent.
- b) En la constatació dels requeriments prevists en la normativa aplicable i en la posterior declaració, en el seu cas, de la conseqüència jurídica predeterminedada en la mateixa.

Article 9.- Gestió de la seu electrònica.

a) La gestió i administració de la seu electrònica corporativa correspon al departament de secretaria que aprovarà i difondrà les normes i especificacions tècniques corresponents a la seu i eventuais subseus electròniques de l'Ajuntament de Sencelles.



Article 10.- Direcció de la seu electrònica.

La seu electrònica corporativa de l'Ajuntament de Sencelles serà <http://sencelles.sedelectronica.es>

CAPITOL III **Identificació i autenticació.**

Article 11.- Garanties d'autenticitat, integritat i confidencialitat.

1. La autenticitat i la integritat de la informació i dels documents en els que s'hagin emprat mitjans electrònics, informàtics i telemàtics es garantiran per mitjà de la firma electrònica reconeguda, en el termes prevists a la present norma.

2. L'Ajuntament de Sencelles adoptarà les mesures de seguretat necessàries per:

- a) prevenir alteracions o pèrdues de dades.
- b) protegir els sistemes d'informació i les dades que contenen davant la interceptació, la manipulació i l'accés no autoritzats.

3. Igualment, l'Ajuntament de Sencelles garantirà:

- a) La utilització restringida per les persones autoritzades dels sistemes d'informació i de les dades que contenguin.
- b) La transmissió xifrada de les comunicacions realitzades per Internet.
- c) mitjançant la realització de còpies de seguretat, la salvaguarda de la informació dels tràmits electrònics.

4. Control d'accés als sistemes:

- a) L'Ajuntament de Sencelles garanteix que l'accés als seus serveis de tramitació electrònica pugui fer-se únicament amb plenes garanties de la identitat de la persona usuària, ja sigui intern o extern. A aquests efectes, s'utilitzaran els sistemes d'autenticació prevists en la mateixa normativa.
- b) 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 12.- Política de firma electrònica.

La política de firma electrònica i certificats de l'Ajuntament de Sencelles és el conjunt de directrius i normes tècniques aplicables a la utilització de certificats electrònics i firma electrònica en la seva organització, que s'adaptaran a les especificacions de l'Oficina Tècnica d'Administració Electrònica de les Illes Balears. Haurà d'establir el següent:

- a) Els requisits de les firmes electròniques presentades davant els òrgans de l'Administració de l'Ajuntament de Sencelles.
- b) Les especificacions tècniques i operatives per la definició i prestació dels serveis de certificació associats a formes d'identificació i autenticació recollides a la present norma.
- c) El seu àmbit d'aplicació.

Article 13.- Firma electrònica del veïnatge i persones jurídiques.

1. Les persones físiques i jurídiques podran emprar sistemes de firma electrònica admesos per les Administracions Públiques per tots aquells procediments i actuacions que les admetin. Per aquells procediments que no s'estipulin crítics respecte a l'identitat digitals, la seu electrònica corresponent haurà de facilitar sistemes alternatius que permetin a les persones físiques i jurídiques exercir el seu dret a relacionar-se amb l'Ajuntament de Sencelles emprant mitjans electrònics.

2. L'autenticitat i la integritat de les actuacions administratives i de les actuacions de la ciutadania en l'àmbit del procediment administratiu se garantiran, amb caràcter general, mitjançant la firma electrònica reconeguda.

3. Les actuacions realitzades per mitjans telemàtics en l'àmbit dels procediments administratius, incorporaran, a més de la firma electrònica reconeguda de la ciutadania o òrgan actuant, el segellat de temps i la constància de la verificació de la vigència del certificat electrònic amb el que s'ha firmat.

4. Els certificats electrònics reconeguts emesos per prestadors de serveis de certificació seran admesos per l'Administració de la Comunitat Autònoma de Les Illes Balears i l'Ajuntament de Sencelles sempre que el prestador de serveis de certificació hagi posat a la seva disposició la informació que sigui precisa, en condicions que resultin tecnològicament viables i sense que suposi cap tipus de cost.



5. Conforme a principis del reconeixement mutu i reciprocitat, se podran admetre sistemes de firma electrònica emprats o admesos per alguna Administració Pública, distints dels basats en els certificats electrònics reconeguts.
6. La relació de certificats electrònics admesos per l'Ajuntament de Sencelles es farà pública mitjançant el seu portal.
7. L'ús pel veïnatge de firma electrònica implicarà que els òrgans de l'Ajuntament de Sencelles puguin tractar les dades personals consignades als efectes de la verificació de la firma.
8. L'ús de la firma electrònica no exclou l'obligatorietat d'incloure en el document o comunicació electrònica les dades d'identificació prescrites per la normativa vigent.
9. A més dels sistemes de signatura electrònica del DNI i signatura avançada, s'estableix la possibilitat de fer servir sistemes com les claus concertades en un registre previ com a persona usuària, l'aportació d'informació coneguda per ambdues parts o altres sistemes no criptogràfics.

Article 14.- Utilització del Document Nacional d'Identitat Electrònic.

De conformitat amb l'article 14 de la Llei 11/2007, les persones físiques podran emprar, en el seu accés als serveis públics de l'Ajuntament de Sencelles tan certificat electrònic com la firma electrònica incorporats al Document Nacional d'Identitat.

Article 15.- Representació de tercers.

1. L'Ajuntament de Sencelles podrà habilitar amb caràcter general o específic a persones físiques o jurídiques autoritzades per la presentació de documents electrònics en representació dels interessats, prèvia determinació de les condicions, requisits i procediments necessaris. Els acords d'habilitació firmats amb col·legis professionals, associacions i institucions podran extendrer-se a les persones o entitats que siguin els seus membres mitjançant document individualitzat d'adhesió que accepti expressament el contingut íntegre d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les dministracions Públiques. L'habilitació només afecta a la persona autoritzada la condició de representant per intervenir en els actes expressament autoritzats, i exclou la recepció de comunicacions i notificacions destinades a l'interessat, siguin o no conseqüència dels documents presentats.
2. Els representants habilitats per la presentació electrònica de documents hauran de tenir, en tot cas, l'apoderament necessari per les actuacions específiques que realitzin davant l'Ajuntament de Sencelles, qui els podrà requerir en qualsevol moment la seva acreditació mitjançant la documentació normalitzada per a cada procediment determinat pel propi Ajuntament de Sencelles.
3. L'Ajuntament de Sencelles crearà i gestionarà un registre electrònic de representants amb la finalitat d'acreditar a les persones físiques o jurídiques habilitades per les tasques de representació d'interessats. En aquest registre s'inscriuran els poders que els interessats atorguen expressament als seus representants. Tota la gestió d'aquest registre es realitzarà per mitjans electrònics i telemàtics, així com el termini de durada de l'inscripció de la representació.

Article 16.- Firma electrònica del personal al servei de l'Administració.

El conjunt d'empleats públics de l'Ajuntament de Sencelles que hagin de participar en la gestió administrativa per mitjans electrònics disposaran de firma electrònica, ho podran fer amb el seu propi Document Nacional d'Identitat electrònic, però disposaran de firma basada en certificat d'empleat públic, proporcionada pel propi Ajuntament de Sencelles. En aquest darrer cas, el sistema de firma electrònica haurà de reunir una sèrie de característiques:

1. Les firmes electròniques proporcionades als empleats públics hauran de complir amb les garanties i requisits que estableixi la política de firma de la Institució.
2. Les firmes electròniques dels empleats públics només podran ser emprades en el desenvolupament de la seves funcions i l'exercici de la seves potestats pròpies del lloc que ocupin, i estaran reflexades en el Directori de l'Organització. Es pot donar el cas que un empleat públic tenguí més d'una identitat digital pública, llavors l'empleat haurà de triar amb quina identitat vol firmar.
3. La firma electrònica de l'empleat públic contendrà al manco la següent informació:

- a) Descripció del tipus de certificat.
- b) Nom i llinatges del titular.
- c) Número del Document Nacional d'Identidad.
- d) Órgan públic on el titular presta el seus serveis certificat.



4. Correspon a l'Ajuntament de Sencelles realitzar les tasques d'identificació i comprovació de les circumstàncies necessàries per a l'emissió dels certificats corresponents al seu personal, als òrgans administratius i, en el seu cas, llocs directius. Igualment l'hi correspon instar la suspensió o revocació dels anomenats certificats quan procedeixi.
5. Correspon als empleats públics que els hagin donat firma electrònica la realització de les seves funcions:
 - a) La custòdia de la firma i del certificat electrònic, així com del suport dels mateixos.
 - b) L'ús adequat dels certificats electrònics exclusivament en l'exercici de les seves funcions i amb respecte als requisits i límits determinats.
6. L'ajuntament fomentará i facilitarà l'accés al teletreball per part dels funcionaris d'aquest ajuntament, amb les condicions que s'estableixin de mutu acord.
7. Identificació i autenticació del veïnatge per funcionari públic. En el suposat que per la realització de qualsevol operació per mitjans electrònics es requereixi la identificació o autenticació del veí, aquesta podrà ser vàlidament realitzada per personal públic habilitat mitjançant l'ús de firma electrònica del que estigui dotat. La ciutadania haurà d'identificar-se i prestar el seu consentiment exprés, deixant constància d'això pels casos de discrepància o litigi. L'Ajuntament de Sencelles mantindrà el registre de personal habilitat per la identificació, l'autenticació i el suport a la persona usuària.

CAPITOL IV **Documents i arxius electrònics.**

Article 17.- Validesa dels documents electrònics.

1. Els documents electrònics que compleixin amb els requisits prevists en la Llei 11/2007 i en la present norma, tendran exactament la mateixa validesa jurídica i administrativa que els documents en paper degudament complimentats. Tals requisits seran els següents:
 - a) Contenir informació intel·ligible i accessible amb mitjans tecnològics vigents.
 - b) Disposar de dades identificatives suficients per permetre la seva visualització, formin o no part d'un expedient o grup documental qualsevol.
 - c) Estar firmats electrònicament amb els sistemes de firma legalment vigents en el moment en que es firmaren.
 - d) Ajustar-se als requisits de validesa determinats per Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
2. Els documents electrònics han de tenir el mateix nivell d'autenticitat, integritat, fiabilitat i disponibilitat que els documents en suport paper.
3. Els documents electrònics administratius hauran de tenir associats metadades que permetran ser contextualitzats en el marc de l'òrgan, la funció i el procediment administratiu als que correspon, i associaran als documents electrònics la informació relativa a la firma del document. Un cop associades les metadades a un document electrònic, no podran ser modificats en cap cas posterior del procediment administratiu, només en el cas de contenir errades materials o hagin de ser actualitzats per disposició normativa, bàsicament de l'Esquema Nacional de Interoperabilitat.

Article 18.- Còpia i compulsa electròniques.

1. Les persones físiques i jurídiques tendran dret a obtenir còpies electròniques dels documents relatius als assumptes i expedients en els que siguin interessats. Així mateix, tenen dret a lliurar còpies electròniques de documents originals per la tramitació d'assumptes i expedients en què siguin interessats.
2. Els òrgans emissors d'una còpia electrònica estaran obligats a conservar el document original. Igualment, els interessats seran obligats a guardar l'original d'una còpia electrònica lliurada a l'Administració de l'Ajuntament de Sencelles.
3. Per què una còpia electrònica tenguí la condició de còpia autèntica, hauran de complir-se els següents requisits:
 - a) Que el document electrònic original estigui en poder de l'òrgan administratiu, si aquest l'emiteix, o d'interessat, si aquest el presenta.
 - b) Que procedeixi d'un document original o d'una còpia autèntica anterior.
 - c) Que la còpia electrònica sigui autenticada mitjançant firma electrònica.
 - d) Que la còpia sigui realitzada per persona expressament habilitada per això.





- e) Que la còpia sigui obtinguda per qui digui competent conforme a Dret, o de forma automatitzada conforme als requeriments reglamentaris.
- f) Que la informació de firma electrònica i, en el seu cas, de segellat de temps, permetin comprovar la coincidència amb l'original.

4. Les còpies electròniques, siguin emeses per l'Administració de l'Ajuntament de Sencelles, siguin aportades pels interessats, podran realitzar-se a partir de documents originals electrònicament firmats, o en suport paper. En aquest darrer cas, a la còpia s'ha de procedir a un procés de digitalització del document original, a costa de l'Administració en el primer cas, i de l'interessat en el segon, amb el que s'ha d'obtenir un fitxer amb l'imatge fidel del document original, que haurà de ser firmada electrònicament bé per l'Administració que l'emet o per l'interessat que l'entrega.

5. La compulsa electrònica de documents es realitzarà incloent la comprovació directa i en temps real per l'interessat de que la còpia coincideix fidelment amb l'original. A la còpia compulsada s'afegirà un localitzador universal del document, així com la data i hora de la compulsa i la identificació del firmant.

6. El reial decret 1174/1987, de 18 de setembre, pel qual es regula el règim jurídic dels funcionaris de l'administració local amb habilitació de caràcter nacional fixa com a funció específica del secretari de certificar tots els actes o resolucions de presidència i acords dels òrgans col·legiats, així com antecedents, llibres i documents de l'entitat. A més, segons els arts. 204 i 205 del ROF, s'atribueix al secretari la custòdia dels llibres d'actes i resolucions, essent tradicionalment responsable de l'arxiu en les corporacions locals a on no hi ha arxiver. Per tant, en la destrucció de documents s'han de mostrar totes les garanties, tant si és en format paper com electrònic, no essent suficient una resolució de l'administració, sinó un expedient a on figuri ordre raonada de l'autoritat competent, relació autoritzada pel secretari dels documents a destruir, informe tècnic de l'arxiver i acord de la Corporació.

7. Les còpies electròniques, tan de l'Administració com dels interessats, siguin còpia d'un document original electrònic o imatges digitalitzades de documents en paper, als formats i suports més estàndards i emprats i, en tot cas, als que en el seu dia determini l'Esquema Nacional de Interoperabilitat. El departament responsable de l'arxiu electrònic estarà format pels responsables municipals de sistemes de tecnologia de la informació i de l'arxiu.

Article 19.- Arxius electrònics.

1. L'Ajuntament de Sencelles garantirà la conservació, al llarg del seu cicle de vida, dels documents electrònics rebuts, produïts, enviats i, en general, gestionats en el desenvolupament dels seus processos administratius.
2. Correspon al departament competent en la matèria d'arxius aprovar el protocol que estableix l'organització arxivística i conservació dels documents administratius des de l'inici de l'expedient.
3. Qualsevol transformació de documents en suport paper a documents electrònics haurà de garantir l'exactitud del contingut i l'autenticitat respecte a l'original i haurà de firmar-se electrònicament per l'òrgan competent en la migració d'un o d'altre format i suport.
4. La conservació dels documents electrònics podrà realitzar-se bé de forma unitària, o mitjançant la inclusió de la seva informació en bases de dades sempre que, en aquest darrer cas, constin els criteris per la reconstrucció dels formularis o models electrònics origen dels documents així com per la comprovació de la firma electrònica d'aquestes dades.
5. Els períodes mínims de conservació dels documents electrònics se determinaran segons els procediments administratius que tracti. L'eliminació de documents se subjectarà a la normativa general arxivística i de preservació de patrimoni documental amb valor històric. L'eliminació dels documents només es pot fer en totes les garanties i ha d'anar acompanyada d'un expedient d'eliminació on figura l'ordre raonada de l'autoritat competent, relació autoritzada pel secretari dels documents a destruir, informe tècnic de l'arxiver i l'acord de la corporació.
6. Per preservar la llegibilitat i accessibilitat dels documents electrònics arxivats, el Departament responsable de l'arxiu electrònic haurà d'efectuar les oportunes conversions i migracions de format, suport i equip físic i lògic d'enmagatzament. El departament responsable de l'arxiu electrònic estarà format pel responsable del sistema de tecnologies de la informació i el responsable de l'arxiu municipal.

CAPITOL V

Registres electrònics.

Article 20.- Creació del Registre Electrònic.

1. L'Ajuntament de Sencelles disposarà d'un Registre Electrònic i Telemàtic, creat mitjançant Resolució, per la recepció de sol·licituds i escrits i l'emissió de comunicacions, corresponents a la tramitació administrativa, en format digital, i per canal telemàtic.



2. En general, el Registre General serà de funcionament continuat, sense perjudici d'horaris ni a dies hàbils, no suposa en cap cas una ampliació dels terminis establerts a l'ordenament jurídic. La Resolució de creació determinarà les eventuais excepcions a aquesta norma.

3. La disposició normativa de creació de Registre Electrònic haurà d'incloure al manco la següent informació:

- Òrgan responsable de la gestió del Registre Electrònic.
- Òrgan competent en l'aprovació del conjunt de sol·licituds, escrits i comunicacions susceptibles de ser presentades en el Registre Electrònic.
- Sistema de presentació de documentació complementaria, o annexat de documents.

4. No tindrà la condició de Registre Electrònic el correu electrònic corporatiu, ni els dispositius de fax, ni SMS.

Article 21.- Funcions del Registre Electrònic.

El Registre Electrònic de l'Ajuntament de Sencelles durà a terme les funcions següents:

- Recepció i registre d'entrada de sol·licituds, escrits i comunicacions de persones físiques, persones jurídiques degudament representades, o representants degudament apoderats i acreditats de persones físiques.
- Preparació, emissió i registre de sortida de les comunicacions i notificacions telemàtiques, amb destí al veïnatge, persones jurídiques i a altres Administracions Públiques.
- L'anotació dels corresponents asientos/registres d'entrada i sortida, així com la creació, gestió i conservació d'un arxiu electrònic de dits asientos/registres.
- Expedició de còpies de documents i devolució d'originals.

Article 22.- Funcionament del Registre electrònic.

1. Mitjançant el Registre electrònic es podrà presentar qualsevol sol·licitud, escrita o comunicació relacionades amb els procediments i tràmits establerts en la Resolució de creació dels anomenats registres, tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, llevat d'interrupcions puntuals per raons tècniques o previstes en la pròpia Resolució, i en ambdós casos la seu electrònica publicarà un missatge en el que es comunica aquesta circumstància.

2. Com acreditació de la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que realitzin per via telemàtica el veïnatge i persones jurídiques, dirigits a l'Administració de l'Ajuntament de Sencelles, el propi sistema informàtic expedirà un rebut electrònic, visualment clar i fàcilment imprimible, acreditatiu de la constància de les dades següents:

- Número de registre d'entrada.
- Data i hora de presentació.
- Identificació de l'interessat o del seu representant.
- Identificació de la persona o òrgan administratiu receptor.
- Tipus de document que se registra i breu referència a l'assumpte.
- Sellat electrònic del document amb el segell de l'òrgan.

3. Totes les sol·licituds, els escrits o les comunicacions que es rebin o es remetin a través del Registre Electrònic se registraran respectant l'ordre temporal de recepció o de sortida, i els asientos/registres seran cursats sense dilatació als seus destinataris per mitjans informàtics.

4. En aquells casos en què se detectin anomalies de tipus tècnic en la transmissió telemàtica del document, aquesta circumstància se posarà en coneixement de l'interessat pel mateix sistema, mitjançant els corresponents missatges d'error, amb la finalitat de que se subsanin dites anomalies.

5. Les sol·licituds, escrits i comunicacions que rebí el Registre electrònic que corresponguen a procediments no previstos en la Resolució de creació no produiran efectes, però aquesta circumstància serà comunicada al remitent amb la indicació que, si no es presenten per via ordinària en un termini que la pròpia Resolució haurà fixat, es considera que desisteix de la petició.

Article 23.- Presentació i recepció d'escrits.

1. L'accés als registres telemàtics per a la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions, es durà a terme a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Sencelles, i en la pàgina web degudament especificada, la quals serà objecte de publicitat suficient per a coneixement general de les possibles persones usuàries.





2.- Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que es presentin hauran d'identificar correctament tant el remitent com la persona, l'òrgan, el procediment, el centre directiu o la unitat administrativa de l'Ajuntament de Sencelles a la qual es dirigeix, en el marc de la normativa aplicable sobre procediment administratiu.

3. A l'efecte de la presentació telemàtica de les sol·licituds, els escrits i les comunicacions, el sistema informàtic de suport facilitarà als òrgans de l'Administració i al veïnatge models normalitzats d'ús necessari, que estaran degudament inclosos en el catàleg de procediments arrellegats en el seu punt únic d'accés en la seu electrònica.

4. Quan l'interessat hagi d'adjuntar determinada documentació per a la deguda tramitació de la seva sol·licitud o escrit, aquesta podrà aportar-se en suport informàtic quan es tracte de documents firmats electrònicament per l'interessat o pel seu representant. Tots els documents hauran d'estar realitzats en formats amb les condicions fixades en l'art. 16.6. Aquests formats hauran d'estar publicats en la seu electrònica.

5. En el cas que l'interessat no adjunti la documentació necessària en suport informàtic, haurà de presentar-se en el termini màxim que la pròpia Resolució de creació del Registre hagi fixat, en suport paper, l'original o la còpia compulsada del document, de conformitat amb allò que s'ha estipulat en l'Art. 16, en qualsevol de les oficines de Registre de l'Ajuntament de Sencelles, indicant el número de registre d'entrada assignat per el Registre electrònic a l'escrit a què s'adjunta la documentació. La no aportació de documents en el termini anteriorment mencionat produirà com a efecte que es consideri que l'interessat desisteix en la sol·licitud formulada.

6. Als efectes del còmput de terminis, serà vàlida i produirà efectes jurí-dics la data d'entrada que es consignï en el rebut expedit pel Registre electrònic, que incorporarà data i hora oficials provinents d'una autoritat de segellat del temps reconeguda pel Govern de les Illes Balears. La presentació efectuada en el Registre Electrònic en un dia inhàbil a l'efecte d'aquest Registre, s'entendrà efectuada a les 0 hores, 0 minuts i 1 segon del primer dia hàbil següent.

CAPÍTOL VI

Procediments i gestió electrònica d'expedients.

Article 24.- Catàleg de procediments.

1. L'Ajuntament de Sencelles reunirà progressivament els tràmits i procediments administratius per als que preste serveis electrònics en un catàleg que unifiqui en un sol punt d'accés, molt rellevant i accessible i fàcilment identificable, dins de la seva seu electrònica, el conjunt de serveis, siguin completament transaccionals o de descàrrega de formularis. Cada un dels procediments inclosos en el dit catàleg contindrà una sèrie de dades del procediment:

- a) Descripció del procediment.
- b) Requisits de sol·licitud.
- c) Unitat de tramitació.
- d) Forma d'inici.
- e) Documentació complementària i forma d'aconseguir-la i aportar-la.
- f) Organisme i lloc de presentació.
- g) Termini de presentació.
- h) Pagament associat, si existeix.
- i) Canals de tramitació: presencial, i si és el cas per Registre electrònic, amb enllaç a formulari i a seu electrònica.
- j) Formulari(s) associat(s).
- k) Efectes del silenci administratiu.
- l) Al·legacions i recursos.
- m) Normativa que regula el procediment.

2. En els formularis associats a procediments, s'indicarà si es pot només descarregar, o bé omplir i descarregar, o bé omplir, descarregar i registrar. Si es pot registrar electrònicament, se donaran instruccions clares per a l'emplenat, firma electrònica i, si n'hi ha, pagament associat. S'inclouran sengles enllaços per a instruccions, clares i didàctiques, sobre l'ús del DNI electrònic, i de l'obtenció de certificat i firma electrònica.

3. Es disposarà d'un sol sistema d'informació per seu electrònica.

Article 25.- Revisió de procediments.

1. L'Ajuntament de Sencelles a través de la seva comissió tècnica d'administració electrònica realitzarà un procés de revisió i racionalització dels seus procediments, tant de la gestió i els passos de tramitació com dels requisits, la documentació exigible i els formularis associats,



amb la finalitat de reduir els temps de resolució, incorporant de manera homogènia i estandarditzada les tecnologies de la informació tant a la gestió i passos de tramitació com al procés en el seu conjunt, homogeneïtzant les eines, l'entorn i les dades.

2. L'Ajuntament de Sencelles homogeneïtzarà les eines i recursos disponibles, tals com dades, aplicatius, formats, plantilles i formularis, i demés detalls d'organització, d'acord a les directrius de l'Oficina d'Administració Electrònica del Govern de les Illes Balears, creant un sol sistema d'informació.

3. La revisió dels procediments serà precedida d'una selecció dels mateixos que, sobre la base de variables com ara freqüència, o nombre d'expedients/any, nivell de molèstia i demora per al veïnatge i empreses, i càrrega de treball per a la gestió interna, reuneixin en la dita selecció aquells procediments que, representant només una petita fracció de tots els procediments propis de l'Ajuntament de Sencelles, representen així mateix més del 80% del pes o impacte total en la ciutadania i en la gestió.

4.- De cada procediment seleccionat es triarà un expedient representatiu. Els dits expedients es diagramaran segons la seva tramitació real abans de la seva revisió. A aquests diagrames se'ls aplicarà un procés de simplificació que relacioni els passos de tramitació que inequívocament marca la normativa de rang elevat, i estudiarà la conveniència de preservar aquells passos de tramitació que aportin més demora, treball o molèstia que valor. La revisió tindrà en consideració que les tecnologies de la informació permeten la revisió simultània de l'expedient per diversos gestors al mateix temps, per la qual cosa en els casos en què els criteris dels responsables dels diferents passos de tramitació no influeixin entre si, aquests passos podran efectuar-se en paral·lel en compte de realitzar-los de forma seqüencial. Una vegada revisats, els procediments es diagramaran de nou, i aquests diagrames s'incorporaran als nous procediments, que seran formalment aprovats.

5.- L'Ajuntament de Sencelles podrà continuar, fins al límit o durant el temps que estimi oportú els seus òrgans rectors, revisant els procediments d'impacte progressivament menor al llarg de la llista ordenada.

Article 26.- Expedients electrònics.

1. Un expedient electrònic és el conjunt de documents electrònics, sigui quin sigui el tipus d'informació que continguin, corresponents a la tramitació d'un procediment administratiu, i la seva formació és responsabilitat de l'Ajuntament de Sencelles.

2. Els expedients electrònics estaran integrats per documents electrònics, podent incloure així mateix altres expedients electrònics si així ho requereix el procediment. Quan la naturalesa o extensió de certs documents no permeti, o permeti només molt difícilment la seva inclusió en format digital estàndard, podrà incorporar-se a l'índex i afegir-ho a l'expedient en format original.

3. Els documents que integren l'expedient electrònic s'ajustaran a formats de llarga duració, accessibles mitjançant eines d'ús gratuït, i a l'abast de totes les possibles persones usuàries. Al seu dia, s'ajustaran als formats i en els termes que determini l'Esquema Nacional de Interoperabilitat.

4. Els expedients electrònics disposaran d'un codi que permeti la seva identificació unívoca per qualsevol òrgan de l'Ajuntament de Sencelles.

5. El foliat dels expedients electrònics es durà a terme mitjançant un índex electrònic que garantirà la integritat de l'expedient electrònic i permetrà la seva recuperació sempre que sigui necessari, sent admissible que un mateix document formi part de distints expedients electrònics.

6. Mitjançant el sistema de gestió d'expedients electrònics els interessats podran obtenir informació, a través de la pàgina web de la seu electrònica, sobre la fase o tràmit en què es troben els seus expedients tramitats en format electrònic. L'accés a aquesta informació es realitzarà per mitjà del número d'expedient més identificació segura de l'interessat. Aquesta consulta podrà ser complementada o substituïda per la posada a disposició de l'expedient electrònic de forma segura, tenint l'interessat dret a obtenir-ne còpia.

CAPÍTOL VII

Comunicacions i notificacions telemàtiques

Article 27.- La comunicació electrònica.

1. Els interessats podran triar el canal telemàtic per a les seves comunicacions amb l'Administració de l'Ajuntament de Sencelles, podent canviar novament a un altre canal a voluntat, excepte en els procediments en què, per norma expressa, es determini l'obligatorietat d'un canal determinat.

2. L'Ajuntament de Sencelles tindrà preferència per la comunicació telemàtica en l'intercanvi d'informació amb la resta d'Administracions.



Article 28.- Condicions per a la notificació telemàtica.

1.- L'Ajuntament de Sencelles habilitarà un sistema de notificacions telemàtiques mitjançant enviament a una direcció electrònica segura, que l'interessat en respongui de la seguretat, d'un document electrònic que contengui l'actuació administrativa que hagi de ser comunicada. Durant la tramitació d'un procediment l'interessat podrà canviar el mitjà de notificació.

2. Per a fer efectiu i amb efectes jurídics plens el sistema de notificació telemàtica amb un interessat concret, aquest haurà, prèviament, assenyalar i donar consentiment exprés a la utilització d'aquest mitjà i identificar la direcció electrònica corresponent. El consentiment o preferència de l'interessat haurà d'expressar-se específicament per a cada procediment. Tant la indicació de la preferència en l'ús de mitjans electrònics com el consentiment podran emetre's i demanar-se per mitjans electrònics.

3.- Perquè el sistema de notificació telemàtica sigui vàlid haurà de reunir els requisits següents:

- a) Acreditar la data i hora en què es produeix la posada a disposició de l'interessat de l'acte objecte de notificació.
- b) Acreditar el moment d'accés al seu contingut.
- c) Posseir mecanismes d'autenticació per a garantir l'exclusivitat del seu ús i la identitat de la persona usuària.

4. Els prestadors de serveis de comunicacions pels mitjans electrònics que es determinen podran sol·licitar la validació dels seus serveis perquè aquests siguin considerats mitjans vàlids de notificació electrònica.

Article 29.- Pràctica de la notificació telemàtica.

1. A través del registre telemàtic corresponent s'enviarà a l'interessat per correu electrònic, a la direcció electrònica que hagi facilitat, un avís de notificació, de caràcter informatiu, que comunicarà l'existència d'una notificació dirigida, així com la direcció de la pàgina web a la qual ha d'accedir per a obtenir. Si no resulta possible efectuar aquest avís de notificació a la direcció electrònica facilitada per l'interessat, s'intentarà efectuar-ho utilitzant les altres vies ordinàries de notificació. Aquest avís de notificació haurà d'assenyalar les dades bàsiques que permeten la identificació de la notificació que es posa a la seva disposició (òrgan competent i emissor, assumpte i número d'expedient administratiu). A més, haurà d'especificar que transcorreguts deu dies naturals a partir de la data de la recepció de l'avis sense accedir a la notificació, es considerarà rebutjada la notificació als efectes previstos en la normativa legal vigent, excepte que, d'ofici o a instància del destinatari, es comprovi la impossibilitat tècnica o material de l'accés.

2. L'interessat podrà accedir a la pàgina concreta de notificació telemàtica a través de la pàgina web amb la seva identificació personal, a través del certificat digital, i firmarà el corresponent justificant de recepció, mitjançant firma electrònica reconeguda. La firma electrònica del justificant de recepció implica l'acceptació de la notificació.

3. L'accés al contingut de la notificació s'entendrà produït en el moment en què aquesta notificació s'accepta, i el sistema generarà un justificant de recepció amb la data i l'hora de recepció, que deixi constància de la recepció per l'interessat. Dita justificant de recepció podrà acreditar la notificació a tots els efectes legals. Immediatament, l'interessat tindrà accés al text complet de la notificació, que haurà de tenir format imprimible.

4. Es deixarà constància en l'expedient administratiu de l'acceptació o del rebuig de la notificació telemàtica, i es produiran els efectes previstos en l'article 59 de la Llei 30/1992. La data i hora de recepció de la notificació que consten en el corresponent justificant electrònic de recepció de la notificació seran vàlides als efectes del còmput de terminis, amb els efectes que en cada cas es preveuen en la norma reguladora del procediment administratiu corresponent.

CAPÍTOL VIII

Interoperabilitat i intercanvi de dades entre Administracions.

Article 30.- Condicions per a la interoperabilitat.

1. Les dades i documents en format electrònic de què disposen els departaments i òrgans de l'Ajuntament de Sencelles estaran a disposició de tots els altres departaments, excepte restricció específica i expressa imposada per la normativa vigent.

2. Les dades i documents en format electrònic de què disposi l'Ajuntament de Sencelles estaran, amb les degudes garanties de comunicació segura, i mitjançant conveni firmat per les parts, a disposició d'altres Administracions que puguin necessitar-los com a documentació complementària per a la seva tramitació, i evitar l'itineració del veïnatge entre Administracions per a la sol·licitud i arrega de la dita informació.



3. Corresponentment, l'Ajuntament de Sencelles cercarà i arregarà les dades d'altres Administracions que puguin aportar documentació necessària per a la tramitació dels seus expedients.

Article 31.- Intercanvi segur de dades.

1. L'Ajuntament de Sencelles firmarà els convenis i acords necessaris amb l'Oficina d'Administració Electrònica de les Illes Balears i amb la resta d'Administracions públiques, i establirà els sistemes tecnològics necessaris, tant per a arregar de forma electrònica i segura la documentació que necessiti per a completar la tramitació dels seus expedients sense exigir als interessats que es procurin per si mateixos la documentació acreditativa exigida pel procediment i ja en poder de l'Administració, com per a facilitar que les altres Administracions firmants dels respectius convenis puguin fer el mateix amb la seva tramitació a partir de les dades que posseeixi l'Ajuntament de Sencelles amb capacitat de donar fe.

2. Per a materialitzar l'intercanvi de dades en el conjunt de les administracions balears, l'Ajuntament de Sencelles se sumarà a l'esquema de interoperabilitat que determini el Govern de les Illes Balears en els seus plans de promoció i desenvolupament de l'Administració Electrònica, incloent-hi un mapa de interoperabilitat entre administracions balears, un esquema de convenis i un inventari de documents a intercanviar.

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

CAPITOL IX

La difusió de la informació administrativa per mitjans electrònics.

Article 32. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general

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

- a) La seva 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 dels 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 assumptes o qüestions d'interès general per a la ciutadania, incloent-hi la que pugui contribuir a una millor qualitat de vida de la ciutadania i amb una especial incidència social, 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 33. Informació administrativa

1. L'Ajuntament de Sencelles 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:

- a) Els acords dels òrgans de govern.
- b) Les ordenances municipals.
- c) Les figures de planejament urbanístic.
- d) Els anuncis d'informació pública.
- e) Els procediments de contractació administrativa o també anomenat perfil del contractant.
- f) Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.

Article 34. Informació normativa

1. L'Ajuntament de Sencelles garantirà la disponibilitat i l'accés a la seva normativa a través d'Internet.



Article 35. Qualitat i seguretat al web municipal

1. Els serveis al web municipal estaran operatius 24 hores al dia, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques es prevegi que el web, o alguns dels seus serveis, pot no estar operatiu, s'haurà d'anunciar a les persones usuàries amb la màxima antelació que sigui possible, tot indicant-hi els mitjans alternatius de consulta que estiguin disponibles.
2. Es garantirà la seguretat de les pàgines web de les entitats incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança, per tal de garantir l'autenticitat i integritat de la informació digital que recullen.
3. El web municipal complirà els estàndards d'accessibilitat i qualitat recomanats per a les administracions públiques, i en particular es garantirà que els serveis, informacions, tràmits i procediments objecte d'aquesta Ordenança siguin accessibles des dels principals navegadors i sistemes operatius de codi obert.
4. Ni l'Ajuntament de Sencelles ni les entitats vinculades en aquesta Ordenança no són responsables en cap cas de la informació que es pot obtenir a través de fonts externes que no en depenguin, ni tampoc de les opinions que puguin expressar, a través de les pàgines web municipals, persones que estiguin vinculades a les entitats esmentades.
5. 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 la pròpia persona usuària.

Article 36. Tauler d'edictes electrònic

1. El tauler d'edictes electrònic permetrà l'accés per mitjans electrònics a la informació que, en virtut d'una norma jurídica o resolució judicial, s'hagi de publicar o notificar mitjançant edictes. L'accés al tauler d'edictes electrònic no requerirà cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat de la ciutadania.
2. El tauler d'edictes electrònic es podrà consultar a través del web municipal, dels terminals instal·lats amb aquest propòsit de l'Ajuntament de Sencelles en el punt d'accés electrònic. En tot cas, es garantirà l'accés de tothom i l'ajut necessari per part de personal habilitat per fer-ne una consulta efectiva.
3. El tauler d'edictes electrònic disposarà dels sistemes i mecanismes que en garanteixin l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del contingut, en els termes previstos a l'article 45.5 de Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les dministracions Públiques. En especial, als efectes del còmput dels terminis que correspongui, s'establirà el mecanisme que garantirà la constatació de la data i l'hora de la publicació dels edictes.
4. El tauler d'edictes electrònic estarà disponible tots els dies de l'any i durant les vint-i-quatre hores del dia, a través del 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 que sigui possible, tot indicant-hi els mitjans alternatius de consulta del tauler que estiguin disponibles.

Article 37. Publicació oficial

1. La difusió d'informació i documentació per mitjans electrònics no substitueix la publicitat de les disposicions normatives i els actes que hagin de ser publicats en un butlletí oficial, conforme a les lleis. No obstant el que precedeix, la difusió d'informació i documentació per mitjans electrònics pot complementar la publicitat realitzada en butlletins oficials en suport paper, en aquells supòsits en què per les limitacions d'aquest mitjà, no sigui obligatori publicar el contingut complet de les disposicions o actes objecte de publicació.
2. L'Ajuntament de Sencelles garantirà, en tot cas, l'accés electrònic als diaris oficials en què es publiqui informació pública de l'Ajuntament de Sencelles.

Article 38. Incorporació de continguts a la informació administrativa accessible per mitjans electrònics

1. La incorporació de continguts a la informació administrativa accessible per mitjans electrònics es realitzarà conforme als principis establerts en aquesta Ordenança, i es donarà en tot cas prioritat a la publicació de la informació administrativa que per llei o per resolució judicial hagi de ser publicada.

Article 39. Difusió.

1. Un cop aprovada l'ordenança, l'Ajuntament de Sencelles en farà difusió a través dels mitjans electrònics, i en particular entre els col·lectius i entitats especialment afectades per la seva aplicació.





2. El desenvolupament d'aquesta ordenança preveurà les accions de difusió i de formació per al personal al servei de l'administració municipal.
3. Es crearà el registre del personal habilitat per l'Ajuntament de Sencelles i les demés subseus, d'acord amb l'article 22 de la Llei 11/2007 d'administració electrònica.
4. D'acord amb l'article 8 de la Llei 11/2007 d'administració electrònica es crearà el punt d'accés electrònic i oficina d'atenció presencial, on es posarà a disposició del veïnatge de forma lliure i gratuïta els mitjans i instruments per poder exercir el seu dret de relacionar-se amb l'Ajuntament de Sencelles, i demés administracions públiques, amb assistència i orientació sobre la seva utilització mitjançant personal habilitat assignat, coordinats amb la comissió d'administració electrònica.
5. A més de les demostracions públiques de l'utilització de les eines d'administració electrònica a veïnatge, entitats i persones usuàries en general, tals com actes de difusió, també es dotarà de manuals on-line, curssets si calen i faqs on-line.

CAPITOL X

INCORPORACIÓ DE TRÀMITS I PROCEDIMENTS A LA TRAMITACIÓ PER VIA ELECTRÒNICA

Article 40. Mecanisme d'incorporació de tràmits i procediments a la tramitació per via electrònica

1. L'Ajuntament de Sencelles acordarà la realització de procediments administratius i tràmits per mitjans electrònics, de conformitat amb les disposicions d'aquest capítol.
2. Les característiques dels procediments i tràmits que s'incorporin a l'Administració Electrònica s'hauran de definir, en cada cas, a la normativa corresponent de desenvolupament d'aquesta Ordenança, sobre la base del corresponent Projecte d'incorporació, d'acord amb el que preveuen els articles següents.
3. Les previsions contingudes en aquest capítol també seran d'aplicació als supòsits següents:
 - a) Al procediment de modificació dels procediments i tràmits que s'hagin incorporat a la tramitació per via electrònica.
 - b) Al regim de funcionament dels instruments i serveis específics de l'Administració electrònica.
 - c) A la signatura de convenis de col·laboració i cooperació amb altres administracions i entitats en matèria d'Administració Electrònica, sense perjudici de la resta de la normativa aplicable en matèria de convenis.
 - d) Als procediments de comunicació i de relació amb altres administracions públiques.

Article 41. Projecte d'incorporació

El Projecte d'incorporació haurà de contenir:

1. Memòria justificativa de la incorporació.
2. Identificació dels tràmits i procediments que s'incorporen.
3. Identificació dels canals electrònics que s'hagin habilitat per a la realització del tràmit.
4. Sistemes d'identificació i acreditació electrònica de la voluntat de la ciutadania per a cadascun dels tràmits que s'incorporen, quan aquests siguin necessaris.
5. Programes i aplicacions electròniques que s'empraran per a cadascun dels tràmits i procediments que s'incorporen.
6. Memòria sobre protecció de dades de caràcter personal i de valoració dels riscos.
7. Memòria sobre les implicacions tècniques i organitzatives derivades de la incorporació.
8. Memòria sobre la gestió de la informació i el cicle de vida de la documentació, que inclogui les garanties i necessitats de conservació i la seva disponibilitat.

Article 42. Aprovació del Projecte d'incorporació

1. Correspon a l'òrgan de l'Ajuntament competent per a la tramitació del procediment o la realització del tràmit la iniciativa de redactar el Projecte d'incorporació, que haurà d'incloure el contingut esmentat anteriorment.
2. Un cop redactat, el Projecte d'incorporació s'haurà de sotmetre a l'informe favorable de la Comissió informativa i dels serveis jurídics municipals els quals s'hauran de pronunciar sobre els aspectes de la seva competència.
3. Els òrgans citats a l'apartat anterior hauran d'emetre l'informe corresponent en el període d'un mes. Si en aquest termini no ha recaigut l'informe esmentat, aquest es considerarà favorable.





4. Als efectes del que preveu l'apartat 4 de l'article 45 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment administratiu comú de les administracions Públiques, correspon al batle l'aprovació del Projecte d'incorporació.

Article 43. Catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament de Sencelles

1. Un cop aprovada la incorporació d'un tràmit o d'un procediment a la seva tramitació per via electrònica, s'inclourà, als efectes d'informació a la ciutadania, al Catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament de Sencelles, que el publicarà a la seva pàgina web.

Disposició addicional 1ª

Els òrgans col·legiats de l'Ajuntament de Sencelles fomentaran i desenvoluparan la incorporació de les TIC a les seves actuacions, que tendran la mateixa validesa que les realitzades per mitjans electrònics, sempre que es garanteixin l'identitat, l'autenticació i la integritat de les actuacions i documents generats, i es respecten els mateixos requisits de convocatòria i quòrum.

Disposicions finals

1. Aquesta ordenança entrarà en vigor en el termini que preveu l'article 103 de la llei 20/2006 de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, i quan l'Ajuntament disposi de l'operatiu necessari per donar-li compliment.

I havent transcorregut el termini d'exposició al públic de trenta (30) dies de duració a comptar des de l'esmentat anunci sense que s'hagi presenta cap reclamació o suggerència, s'enten de conformitat amb el que disposa l'art. 17 del RDL 2/2004 de 5 de març pel que s'aprova el text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, definitivament aprovades.

La qual cosa es fa pública per a general coneixement i als efectes pertinents d'acord amb l'art. 17 de l'esmentat text legal

Sencelles, 15 d'abril de 2020

El Batle

Joan Carles Verd Cirer

