

ORDENANÇA REGULADORA DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Versió vigent des del 1 setembre 2012

ORDENANÇA REGULADORA DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació en les dues darreres dècades ha comportat l'aparició d'un nou entorn, anomenat *societat de la informació i del coneixement*. També el procés que ha comportat la liberalització del sector de les telecomunicacions, tant pel que fa a les xarxes com als serveis de comunicacions electròniques, ha suposat que àmplies capes de la població gaudeixin dels esmentats serveis, que conformen uns nous paradigmes de relació entre la ciutadania, les empreses i les administracions. En aquest sentit, el paper dels poders públics és cabdal en la promoció del desenvolupament de la societat de la informació i el coneixement, i garanteix els drets de la ciutadania i la cohesió social.

La introducció de les eines TIC en l'organització administrativa ha portat aquests darrers anys a posicionar les administracions públiques –i especialment les administracions locals, com a administracions més properes a la ciutadania- en la direcció d'aprofundir en els principis que l'ordenament jurídic administratiu ha recollit tradicionalment: eficàcia i eficiència en l'actuació administrativa, en la coordinació i, de forma molt rellevant pel que fa a aquest text, en la transparència i el millor servei a la ciutadania. En aquest sentit, l'aprovació d'aquesta Ordenança pretén garantir un ús efectiu de les eines electròniques per a millorar la seva actuació administrativa i els serveis que té encomanats, facilitar les relacions amb la ciutadania, les empreses i d'altres administracions públiques i entitats, i, en definitiva, propiciar un millor exercici dels seus drets i deures.

Els fonaments jurídics d'aquesta Ordenança els trobem en el mandat que imposa a les administracions l'article 103.1 de la Constitució, que vincula la legitimitat en l'exercici de les potestats administratives als principis de servei objectiu de l'interès general, en els principis definits en l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú; en les finalitats que recull l'article 2 i els principis d'actuació amb mitjans electrònics que estableix l'article 32 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i, en l'àmbit local, en l'article 6 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, d'eficiència, servei als ciutadans, eficàcia, coordinació, transparència i participació. També hi ha previsions més concretes a l'ordenament jurídic que es poden considerar fonament conceptual i jurídic d'aquesta norma.

L'entrada en vigor de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i les ciutadanes als serveis públics, implica un canvi qualitatiu en el mandat que ja contenia l'avui parcialment derogat article 45 de la Llei 30/1992, per a l'impuls de la utilització de les TIC en el desenvolupament de

l'activitat i en l'exercici de les competències de les administracions públiques. Aquesta Llei s'articula fonamentalment entorn de dos eixos: el dret dels ciutadans i les ciutadanes a comunicar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i l'obligació d'aquestes de dotar-se dels mitjans i dels sistemes que permetin l'exercici d'aquest dret. A Catalunya, a més, cal tenir present la Llei 29/2010 de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya, que pretén ser el motor dels processos de modernització i de reforma de les administracions públiques i avançar en l'eficàcia i l'eficiència administrativa, la transparència, la proximitat i l'obertura de les administracions públiques als ciutadans.

D'altra banda, l'article 70 bis de la Llei de bases de règim local, introduït per la Llei 57/2003, de mesures per a la modernització del govern local, estableix que les entitats locals estaran obligades a "impulsar la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per facilitar la participació i la comunicació amb els veïns, per a la presentació de documents i per a la realització de tràmits administratius, enquestes i, si escau, consultes ciutadanes".

Des d'un punt de vista formal, aquesta norma s'adopta sobre la base de la potestat d'autoorganització prevista per a les entitats locals en els articles 4 de la Llei reguladora de les bases del règim local i 8 del text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril.

Tanmateix, cal considerar la necessitat d'incorporar els principis de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, i de regular les mesures de simplificació administrativa a què obliga la seva transposició. A tal efecte, aquesta Ordenança s'estructura com un primer pas de la seva adaptació, contribuint així a la racionalització de l'Administració.

L'Ordenança té per objecte la regulació de la utilització de les eines de la societat de la informació i el coneixement en les relacions juridicoadministratives entre els ciutadans i les ciutadanes i el conjunt de l'Administració municipal, incloent-hi la consulta de la informació administrativa, la de les dades en poder de l'Administració municipal i la realització de tràmits i procediments per mitjans electrònics. D'aquesta manera, s'assumeix un compromís de promoció de l'ús d'aquestes tecnologies i de progressiva adequació de l'organització municipal. Amb aquest objectiu, en la norma municipal, els tràmits i els procediments seran accessibles per via electrònica, d'acord amb criteris d'eficàcia, economia i eficiència.

D'aquesta forma, l'Ordenança estableix el règim jurídic bàsic de l'Administració electrònica en l'Administració municipal i, sobre aquesta base, les disposicions contingudes en el règim transitori s'encarreguen de fixar els mecanismes per a una implantació progressiva però eficient de l'Administració electrònica. En aquest procés d'incorporació, es posaran en marxa els components i els mòduls comuns de l'Administració electrònica, com són el registre, la seu electrònica, la notificació, l'arxiu, etcètera.

En aquest sentit, es dóna entitat jurídica al Catàleg de tràmits i procediments accessibles per mitjans electrònics, que es difondrà a través de la seu electrònica.

La proposta d'Ordenança s'estructura en trenta-quatre articles agrupats en set capítols, sis disposicions transitòries, dues de finals, una disposició addicional i dos annexos. Els seus títols són els següents:

CAPÍTOL PRIMER. DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1. Objecte i definicions de conceptes
- Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu
- Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu
- Article 4. Seu electrònica

CAPÍTOL SEGON. DRETS I DEURES

- Article 5. Drets dels ciutadans i les ciutadanes en el marc de l'Administració electrònica
- Article 6. Deures dels ciutadans i les ciutadanes en el marc de les relacions administratives realitzades a través de mitjans electrònics

CAPÍTOL TERCER. PRINCIPIS GENERALS

- Article 7. Principis rectors de l'Administració electrònica en l'àmbit de l'Administració municipal
- Article 8. Principis organitzatius de l'Administració electrònica
- Article 9. Principis generals de l'accés electrònic dels ciutadans i les ciutadanes al procediment administratiu
- Article 10. Principis informadors de foment i promoció de la cooperació interadministrativa en matèria d'administració electrònica

CAPÍTOL QUART. IDENTIFICACIÓ, ACCÉS A LA INFORMACIÓ I PRESENTACIÓ D'ESCRITS PER PART DELS CIUTADANS I DE LES CIUTADANES

- Article 11. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes
- Article 12. Requisits d'identificació en l'accés dels ciutadans i les ciutadanes a la informació administrativa electrònica
- Article 13. Requisits d'identificació i d'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes en la presentació d'escrits

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

- Article 14. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general
- Article 15. Informació administrativa
- Article 16. Qualitat i seguretat a la seu electrònica
- Article 17. Tauler d'edictes electrònic

CAPÍTOL SISÈ. EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC

- Article 18. Procediments tramitats per via electrònica
- Article 19. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius

- Article 20. Iniciació
- Article 21. Exigència i acreditació de representació
- Article 22. Tramitació per via electrònica dels procediments
- Article 23. Presentació de documents i declaració responsable
- Article 24. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades
- Article 25. Compulses electròniques i trasllat de documents en suport paper
- Article 26. Expedient electrònic
- Article 27. Acabament
- Article 28. La notificació per mitjans electrònics

CAPÍTOL SETÈ. REGISTRE, ARXIU I ACCÉS ALS DOCUMENTS ELECTRÒNICS

- Article 29. Registre electrònic
- Article 30. Arxiu electrònic de documents
- Article 31. Preservació i accés als registres i arxius administratius electrònics
- Article 32. Procediment de coordinació i supervisió dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica
- Article 33. Catàleg de tràmits i procediments accessibles per via electrònica

CAPITOL VUITÈ.- FACTURA ELECTRÒNICA

- Article 34. Factura electrònica

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

- Primera.- Procediments en curs
- Segona.- Seu electrònica
- Tercera.- Notificació electrònica
- Quart.- Arxiu electrònic
- Cinquena.- Factura electrònica
- Sisè.- Tauler d'anuncis electrònic

DISPOSICIONS FINALS

- Primera. Regulació de nous procediments i tràmits
- Segona.- Entrada en vigor

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

- Única.- Creació d'altres seus electròniques

ANNEX I. DEFINICIONS DE CONCEPTES

ANNEX II. TRÀMITS I GESTIONS MUNICIPALS DISPONIBLES ACTUALMENT A TRAVÉS DEL PORTAL DE L'AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT

CAPÍTOL PRIMER. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i definicions de conceptes

1. Aquesta Ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics en l'àmbit de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, per tal de possibilitar la consecució més eficaç dels principis de transparència administrativa, proximitat i servei als ciutadans i ciutadanes, que es deriven de l'article 103 de la Constitució i de la legislació general administrativa (en endavant Administració electrònica).

2. Com a conseqüència d'això, aquesta Ordenança té per objecte:

a) Garantir els drets i acomplir els deures que han de regir les relacions per mitjans electrònics dels ciutadans i les ciutadanes amb l'Ajuntament.

b) Fixar els principis generals per a l'impuls i el desenvolupament de l'Administració electrònica a l'Ajuntament.

c) Regular les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius davant l'Ajuntament.

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 allò que disposa l'article 45 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (en endavant Llei 30/1992); l'article 32 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (en endavant Llei 26/2010); el contingut de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes a la informació (en endavant Llei 11/2007), i el contingut de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya (en endavant Llei 29/2010).

4. Als efectes de la present Ordenança els conceptes que s'utilitzen tindran la definició i el sentit que s'estableix en l'annex I.

Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu

1. Aquesta Ordenança serà d'aplicació a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat i als seus organismes autònoms, així com a les societats, fundacions, associacions i consorcis en què tingui participació majoritària.

2. Aquesta Ordenança serà així mateix aplicable als ciutadans i ciutadanes, entenent com a tals les persones físiques i jurídiques, quan utilitzin mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Administració municipal.

Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu

1. Aquesta Ordenança s'aplicarà a les actuacions en què participi l'Ajuntament que es duguin a terme per mitjans electrònics, i concretament a les següents:

- a) Les relacions amb els ciutadans i les ciutadanes que tinguin caràcter juridicoadministratiu.
- b) La consulta per part dels ciutadans i les ciutadanes 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 accessibles 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 seves potestats i competències.

2. Els principis generals continguts en aquesta Ordenança són aplicables a les comunicacions dels ciutadans i les ciutadanes no sotmeses a l'ordenament jurídic administratiu, i de manera especial la comunicació d'avisos i d'incidències, la presentació de reclamacions i queixes, la formulació de suggeriments, la realització de preguntes als òrgans municipals i les peticions i altres formes de participació, mentre no siguin objecte d'una regulació específica.

Article 4. Seu electrònica

1. La seu electrònica de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat és l'adreça electrònica disponible per als ciutadans i ciutadanes, la titularitat, gestió i administració de la qual corresponen a l'Administració municipal en l'exercici de les seves competències.

2. L'Ajuntament determina les condicions de creació i funcionament de la seva seu electrònica, la qual s'ha de subjectar als principis següents:

- a) Integritat, veracitat i actualització dels continguts de la seu electrònica.
- b. Publicitat oficial.
- c) Responsabilitat.
- d) Qualitat.
- e) Seguretat.
- f) Disponibilitat.
- g) Accessibilitat i usabilitat.

h) Neutralitat tecnològica.

i) Interoperabilitat.

3. La seu electrònica estarà disponible per als ciutadans i les ciutadanes a través de les xarxes de telecomunicacions que determini i faci públiques l'Administració municipal i, en tot cas, a través del següent apartat de la web municipal, <https://seu.aj-cornella.org>

Cas que ens supramunicipals o altres entitats, creats a tal efecte, no subjectes en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança, prestin serveis a l'Ajuntament que necessàriament han de residenciar-se en una seu electrònica i el certificat de seu electrònica sigui propi de l'ens que presta el servei, l'Administració municipal pot reconèixer l'esmentada seu com a pròpia i autoritzarà l'esmentat certificat. L'aprovació correspon a l'alcalde o regidor/a en qui delegui, el qual n'autoritzarà el certificat. El decret d'Alcaldia es publicarà a la seu electrònica.

4. La seu electrònica posarà a disposició dels ciutadans i ciutadanes, com a mínim, els continguts següents:

- Àmbit d'aplicació de la seu electrònica.
- Informació sobre l'organització administrativa, les seves competències, les autoritats, el personal directiu i el personal a llur servei responsables de la tramitació dels procediments administratius i de la prestació dels serveis públics, i també la relació actualitzada dels llocs de treball, de llurs funcions i les taules retributives corresponents.
- Informació sobre els procediments que són d'interès per als ciutadans i ciutadanes i, en particular, els que fan referència als requisits jurídics i tècnics que estableix l'ordenament jurídic per als projectes, les actuacions o les sol·licituds; els procediments administratius que tramiten, precisant-ne els terminis i el sentit del silenci; el perfil del contractant; les convocatòries i les resolucions d'ajuts i subvencions; l'accés i la selecció del personal i el catàleg de dades i documents interoperables que són en poder de les administracions públiques.
- Informació sobre l'activitat de l'Ajuntament i, en particular, la informació relativa als serveis públics prestats, les prestacions previstes, llur disponibilitat i les cartes de serveis, i també la informació relativa als acords presos, de conformitat amb el que estableix llur normativa reguladora.
- Els mitjans electrònics que els ciutadans i ciutadanes poden utilitzar en cada supòsit en l'exercici del seu dret a comunicar-se amb l'Ajuntament i per a la formulació de suggeriments i queixes.
- Informació necessària per a la correcta utilització de la seu i relació dels serveis disponibles.
- Eventualment, publicacions dels diaris o butlletins oficials.
- Relació de sistemes de signatura electrònica admesos.
- Disposicions de creació i funcionament del Registre electrònic.
- Els formats dels documents que s'admetran en el Registre electrònic.

- Relació actualitzada de les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que poden presentar-se.
- Indicació de la data i hora oficial.
- Indicació dels dies que es consideren inhàbils.
- Indicació dels models o sistemes electrònics de sol·licitud.
- Les actes de les sessions del Ple.
- Aquells altres continguts i informacions legalment establerts.

5. La seu electrònica de l'Ajuntament utilitzarà, per identificar-se i garantir una comunicació segura a través de xarxes de comunicacions electròniques, sistemes de signatura electrònica basats en certificats de seu electrònica emmagatzemats en dispositiu segur de signatura electrònica o en un mitjà equivalent.

6.- La responsabilitat de la gestió i el control de la seu electrònica, així com del procediment per incorporar-hi informació, recaurà en el/els departament/s i responsable/s que estableixi l'òrgan municipal competent.

CAPÍTOL SEGON. DRETS I DEURES

Article 5. Drets dels ciutadans i les ciutadanes en el marc de l'Administració electrònica

1. En el marc de l'accés i la utilització de l'Administració electrònica municipal, es reconeixen als ciutadans i a les ciutadanes els drets enunciats per la normativa bàsica estatal aplicable a l'accés electrònic dels ciutadans i les ciutadanes als serveis públics, i, en especial, els següents:

a) Dret de relacionar-se amb l'Ajuntament 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 la utilització d'un mitjà no electrònic.

b) Dret d'exigir de l'Ajuntament que se'ls adreci a través d'aquests mitjans i obtenir documents a través de formats electrònics.

c) Dret a no haver de presentar documents que es trobin en poder de l'Administració municipal o d'una altra Administració amb què es tingui un conveni d'intercanvi d'informació que no necessiti autorització del ciutadà o que, en cas de ser necessari, aquest autoritzi prèviament a obtenir-la.

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 d'accedir i utilitzar els serveis de l'Administració electrònica per part

de ciutadans i ciutadanes amb necessitats especials.

g) Dret d'accedir i utilitzar els serveis de l'Administració electrònica amb independència de les eines tecnològiques emprades.

h) Dret a la confidencialitat i protecció de les seves dades personals i a la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades.

i) Dret a la privacitat i seguretat de les seves comunicacions amb l'Administració municipal i de les comunicacions que pugui fer l'Ajuntament en què constin les dades del ciutadà o de la ciutadana.

j) Dret a la conservació en format electrònic per part de l'Ajuntament dels documents electrònics que formin part d'un expedient, d'acord amb el règim de conservació establert per la Comissió Nacional d'Accés i Avaluació i Tria Documental de Catalunya

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 a les previsions d'aquesta Ordenança.

Article 6. Deures dels ciutadans i les ciutadanes 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 seves relacions amb l'Ajuntament, i per tal de garantir el bon funcionament i gestió de la informació, les comunicacions, els processos i les aplicacions de l'Administració electrònica, l'actuació dels ciutadans i les ciutadanes ha d'estar presidida pels deures següents:

a) Deure d'utilitzar els serveis i procediments de l'Administració electrònica de bona fe i evitant-ne l'abús.

b) Deure de facilitar a l'Ajuntament, 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'Ajuntament, 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'Ajuntament.

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'Ajuntament 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. PRINCIPIS GENERALS

Article 7. Principis rectors de l'Administració electrònica en l'àmbit de l'Administració municipal

L'Ajuntament, en el marc de la utilització de mitjans electrònics en l'activitat administrativa, se subjecta als principis enunciats en la normativa bàsica estatal aplicable a l'accés electrònic dels ciutadans i les ciutadanes als serveis públics, que, per a l'àmbit d'aquesta Ordenança, es concreten en els enunciats en aquest capítol.

Article 8. Principis organitzatius de l'Administració electrònica

L'actuació de l'Ajuntament en general, i la referida a l'impuls de l'Administració electrònica en particular, s'haurà de regir pels principis generals següents:

a) Principi de servei al ciutadà

Impulsarà l'accés electrònic a la informació, els tràmits i els procediments administratius per tal de possibilitar la consecució més eficaç dels principis constitucionals de transparència administrativa, proximitat i servei als ciutadans i a les ciutadanes.

b) Principi de simplificació administrativa

Aprofitarà l'eficiència que comporta la utilització de tècniques d'administració electrònica, amb l'objectiu d'assolir una simplificació i integració dels processos, procediments i tràmits administratius, i de millorar el servei a la ciutadania.

c) Principi d'impuls de mitjans electrònics

Impulsarà de manera preferent l'ús dels mitjans electrònics en el conjunt de les seves activitats i, en especial, en les relacions amb els ciutadans i les ciutadanes.

d) Principi de neutralitat tecnològica

Garantirà la realització de les actuacions regulades en aquesta Ordenança, amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, de manera que sigui la mateixa 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, i promourà l'ús del programari de codi obert en l'Administració electrònica.

e) Principi d'interoperabilitat

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'Ajuntament siguin compatibles i es reconeixin amb els dels ciutadans i ciutadanes i d'altres administracions.

f) Principi de confidencialitat, seguretat i protecció de dades

En l'impuls de l'Administració electrònica, garantirà la protecció de la confidencialitat i seguretat de les dades dels ciutadans i les ciutadanes, de conformitat amb els termes definits a la normativa sobre protecció de dades i a les altres normes d'aplicació.

g) Principi de transparència

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

h) Principi de participació

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.

Article 9. Principis generals de l'accés electrònic dels ciutadans i les ciutadanes al procediment administratiu

La realització electrònica dels tràmits administratius en el marc de l'Ajuntament s'ha de regir 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 perjudici per als ciutadans i les ciutadanes en les seves relacions amb l'Administració municipal.

b) Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius

Durà a terme les accions necessàries per establir sistemes i procediments adequats i comprensibles de traçabilitat, que permetin als ciutadans i les ciutadanes 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.

c) Principi d'intermodalitat de mitjans

En els termes previstos en aquesta Ordenança i les seves normes de desplegament, 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'Administració municipal.

d) Principi de proporcionalitat

Garantirà que només s'exigiran les garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i les circumstàncies dels diferents tràmits i actuacions.

Article 10. Principis informadors de foment i promoció de la cooperació interadministrativa en matèria d'Administració electrònica

La cooperació interadministrativa realitzada en el marc de l'Ajuntament ha d'estar formada pels principis generals següents:

a) Principi de cooperació i de col·laboració interadministratives

Impulsarà la signatura, amb les administracions públiques, de tots aquells convenis i acords que calgui per tal de fer possibles i aplicables les previsions incloses en aquesta Ordenança, en particular, i entre d'altres els que tinguin per objecte la fixació d'estàndards tècnics i l'establiment de mecanismes per a intercanviar i compartir informació, dades, processos i aplicacions, amb l'objectiu de millorar el servei al ciutadà i l'eficiència en la gestió dels recursos públics.

b) Principis d'accés i disponibilitat limitada

Haurà de facilitar l'accés de les restants administracions públiques a les dades de què disposi dels interessats i que estiguin en suport electrònic, tot especificant-ne les condicions, els protocols i els criteris funcionals o tècnics necessaris per accedir a les dades esmentades amb les màximes garanties de seguretat i integritat i limitant-se estrictament a les que les administracions públiques requereixin, en l'exercici de les seves funcions. L'accés a les dades esmentades estarà condicionat al fet que l'interessat hagi donat el seu consentiment o que una norma amb rang legal així ho prevegi.

CAPÍTOL QUART. IDENTIFICACIÓ, ACCÉS A LA INFORMACIÓ I PRESENTACIÓ D'ESCRITS PER PART DELS CIUTADANS I LES CIUTADANES

Article 11. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes

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

a) Sistemes de signatura electrònica basats en certificats digitals reconeguts, en tot cas, llevat que una norma específica afegixi requisits addicionals per a la identificació i l'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes.

b) Altres sistemes de signatura electrònica admesos legalment i que siguin adequats per garantir la identificació dels ciutadans i les ciutadanes i, si escau, l'autenticitat i integritat dels documents electrònics.

2. L'Ajuntament promourà la utilització dels mitjans d'identificació electrònica més estesos en l'àmbit social i podrà establir acords amb els prestadors de serveis de certificació corresponents.

3. L'Ajuntament publicarà a la seu electrònica respectiva la relació de sistemes de signatura electrònica admesos en les seves relacions amb els ciutadans i les ciutadanes.

Article 12. Requisits d'identificació en l'accés dels ciutadans i les ciutadanes a la informació administrativa electrònica

1. Serà de lliure accés per als ciutadans i les ciutadanes, sense necessitat d'identificació, la informació següent:

- a) Informació sobre l'organització municipal i els serveis d'interès general.
- b) Consultes de disposicions generals i informació normativa.
- c) Informació inclosa al tauler d'edictes electrònic.
- d) Publicacions oficials de l'Ajuntament.
- e) Expedients sotmesos a informació pública.
- f) Altra informació d'accés general.

2.- L'accés dels ciutadans i les ciutadanes a la resta d'informació administrativa electrònica es regirà per les regles establertes amb caràcter general per l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, l'article 27 de la Llei 26/2010 o aquelles que en posterioritat es puguin dictar.

Per tal de garantir l'exercici acurat i no abusiu del dret de consulta descrit, caldrà que els ciutadans i les ciutadanes s'identifiquin a través dels mitjans electrònics que determini l'Ajuntament i que permetin deixar constància de la identitat de la persona sol·licitant i de la informació sol·licitada.

Per tal de garantir que el dret de consulta és exercit pels ciutadans i les ciutadanes que es troben legalment habilitats per fer-ho, els serveis municipals n'exigiran la identificació per mitjà de qualsevol procediment electrònic d'identificació segur, entre els especificats a l'article 11 d'aquesta Ordenança.

Article 13. Requisits d'identificació i d'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes en la presentació d'escrits

1. La utilització de sistemes de signatura electrònica reconeguda basats en certificats digitals reconeguts serà un requisit suficient per identificar i entendre acreditada la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes que presentin per via electrònica escrits en qualsevol procediment o tràmit, de conformitat amb el que preveu aquesta Ordenança.

2. L'Ajuntament podrà establir altres tipus de signatura electrònica que permetin garantir la seguretat i la integritat en la identificació i l'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes, atenent els criteris següents:

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

Aquests sistemes alternatius de signatura electrònica estaran a disposició dels ciutadans i ciutadanes a la seu electrònica.

3. Els escrits i els documents electrònics que presentin els ciutadans i les ciutadanes 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 2 anterior.

4. De conformitat amb el que disposa l'article 71 de la Llei 30/1992 i normativa concordant, l'Ajuntament requerirà dels particulars l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per la iniciació de tràmits i procediments per mitjans electrònics.

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

Article 14. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general

1. L'Ajuntament facilitarà, per mitjans electrònics, i com a mínim a través de la seu electrònica corresponent, informació sobre:

- a) La seva organització i les seves competències.
- b) Els procediments administratius que tramita, tot precisant-ne els requisits essencials i els terminis de resolució i notificació, com també el sentit del silenci.
- c) 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 als ciutadans i les ciutadanes, 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.

4. Tanmateix, l'Administració municipal podrà facilitar per mitjans electrònics, a través de la web municipal corresponent, la informació i els recursos que consideri adients.

Article 15. Informació administrativa

L'Ajuntament 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 de conformitat a la normativa de protecció de dades personals. Es farà pública la informació següent:

- a) Els acords del Ple Municipal.
- b) Les ordenances i reglaments municipals.
- c) El pressupost municipal i la seva memòria.
- d) Els instruments d'ordenació territorial i urbanística vigents.
- e) Els actes i procediments que siguin objecte del tràmit 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.
- j) Les informacions que en cada moment l'Administració municipal, mitjançant Decret de l'Alcaldia, decideixi fer públiques.
- k) El compte general.

I tota aquella que s'estableixi en posterioritat a l'entrada en vigor de la present Ordenança, bé per decisió pròpia de l'Ajuntament o perquè vingui establerta amb caràcter normatiu.

Article 16. Qualitat i seguretat de la seu electrònica

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, poden no estar operatius, s'haurà d'anunciar als usuaris i les usuàries amb la màxima antelació que sigui possible, tot indicant-hi els mitjans alternatius que estiguin disponibles.

2. 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 d'estàndards oberts o, en el seu cas, d'ús generalitzat pels ciutadans.

3. 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 seva 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 17. 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 a la seva publicació al tauler d'edictes electrònic un cop entri en funcionament la seu electrònica.

2. L'accés al tauler d'edictes electrònic no requerirà cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat del ciutadà o la ciutadana.

3. El tauler d'edictes electrònic es publicarà a la seu electrònica de l'Ajuntament i es podrà consultar des dels terminals instal·lats a la seu de l'Ajuntament i des d'altres punts d'accés electrònic que es determinin.

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, i el que preveu l'article 46 de la Llei 26/2010.

5. El tauler d'edictes electrònic estarà disponible 24 hores al dia, tots els dies de l'any.

Quan per raons tècniques es prevegi que el tauler d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'haurà d'anunciar als usuaris i a les usuàries amb la màxima antelació que sigui possible, i indicar-los els mitjans alternatius de consulta del tauler que estiguin disponibles.

CAPÍTOL SISÈ. EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC

Article 18. Procediments tramitats per via electrònica

1. L'Administració municipal garanteix, en relació als tràmits i procediments la tramitació dels quals es faci per mitjans electrònics, l'exercici del dret a relacionar-s'hi per mitjans electrònics i la resta de drets previstos en l'article 5 d'aquesta Ordenança.

2. Per mitjà dels tràmits i els procediments esmentats a l'apartat anterior, es podrà demanar informació, fer consultes, formular sol·licituds, presentar pretensions, practicar al·legacions, fer pagaments, oposar-se a les resolucions

i actes administratius i, en general, exercir els drets i les facultats que reconeix l'ordenament jurídic administratiu.

3. En el marc de la legislació vigent i dels principis d'aquesta Ordenança, mitjançant un decret d'Alcaldia que s'incorporarà a la seu electrònica de l'Ajuntament, 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 19. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius

1. Les entitats integrades a l'Ajuntament podran utilitzar, per a la seva identificació electrònica i per a l'autenticació dels documents electrònics que produeixin, els sistemes següents:

a) Sistemes de signatura electrònica basats en la utilització de certificats de dispositiu segur o un mitjà equivalent que permeti identificar la seva seu electrònica i l'establiment de comunicacions segures.

b) Sistemes de signatura electrònica reconeguda del personal al seu servei.

c) Sistemes de signatura electrònica basats en certificats digitals de segell electrònic per a l'actuació administrativa automatitzada.

d) Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació.

2. Els actes administratius de les entitats integrades a l'Administració municipal es podran dictar de forma automatitzada, sempre que es doni compliment als requisits establerts per als actes administratius a la normativa administrativa aplicable i en aquesta Ordenança. A aquests efectes requeriran de la utilització d'un segell electrònic de l'òrgan o entitat de dret públic corresponent, basat en un certificat electrònic que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.

3. La identificació i l'exercici de la competència de les entitats integrades es farà mitjançant els sistemes de signatura electrònica de què hagi estat proveït el personal al seu servei, d'acord amb les previsions de la normativa bàsica aplicable.

Article 20. Iniciació

1. En les condicions establertes en aquesta Ordenança, els procediments administratius només es podran iniciar a instància de part a través de mitjans electrònics, mitjançant la presentació de sol·licitud al Registre electrònic regulat en aquesta Ordenança.

A aquests efectes, l'Ajuntament posarà a disposició dels interessats 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 legalment establerts. Per als tràmits i procediments per als quals no s'hagi establert un model o sistema electrònic de sol·licitud específic, l'Administració municipal s'obliga expressament a posar a disposició dels interessats un model o sistema electrònic de sol·licitud genèric.

2. Quan utilitzin els models i les sol·licituds electrònics a què fa referència l'apartat anterior, els ciutadans i les ciutadanes 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 preveuen l'article 70 de la Llei 30/1992, i l'article 49 de la Llei 26/2010.

No obstant això, quan utilitzi el model o sistema electrònic de sol·licitud genèric descrit a l'apartat anterior, el ciutadà o ciutadana haurà d'utilitzar, almenys, la signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut.

Article 21. Exigència i acreditació de representació

1. Els ciutadans i les ciutadanes podran 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 en aquells casos en els quals així ho estableixi la legislació general; per als actes i gestions de mer tràmit es presumirà aquesta 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'Administració municipal, 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'Administració municipal hagi signat un conveni de col·laboració.

d) Qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació que habiliti l'Administració municipal 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 l'apoderat o apoderada la justificació de l'apoderament.

Article 22. 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 dels càrrecs o llocs de treball responsables de les actuacions, a banda del respecte a l'ordre de tramitació dels expedients. La implementació i ús de programes, aplicacions i sistemes d'informació que permetin la realització de tràmits i la creació de documents electrònics s'aprovaran i regularan prèviament mitjançant un decret de l'alcalde o regidor/a en qui delegui, previ informes de la Secretaria General, del responsable del departament afectat i del responsable que tingui assignada la competència en matèria d'informàtica.

2. 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 seva totalitat, d'acord amb les condicions del servei d'accés restringit establert a aquest efecte. La informació sobre l'estat de tramitació del procediment comprendrà la relació dels actes de tràmit realitzats, amb indicació del seu contingut, així com la data en què es van dictar.

3. L'Administració municipal podrà remetre a la persona interessada avisos sobre l'estat de la tramitació a les adreces electròniques de contacte que aquesta li hagi indicat.

Article 23. Presentació de documents i declaració responsable

1. No caldrà aportar documents que estiguin en poder de l'Administració municipal o d'una altra Administració amb la qual es tingui un conveni d'intercanvi d'informació que no necessiti autorització del ciutadà o que, en cas de ser necessari, aquest ho autoritzi prèviament a obtenir-la. 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, en cas de ser requerits. L'efectiva substitució requerirà la seva prèvia aprovació per l'òrgan municipal competent, mitjançant el procediment legalment establert.

3. La comprovació de la informació continguda en aquestes declaracions es podrà efectuar en els registres de l'Ajuntament o en els d'altres administracions o entitats amb les quals es tingui signat un conveni de col·laboració.

Article 24. 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 seva expedició, el seu tractament i els seus 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'Administració municipal es compromet a facilitar l'accés d'altres administracions públiques a les dades relatives als interessats 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.

3. En el marc dels principis regulats en aquesta Ordenança, es 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.

4. L'Ajuntament podrà establir els mecanismes necessaris per a l'elaboració de certificats administratius electrònics, que tindran 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. L'Ajuntament emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en poder seu, a petició dels ciutadans i les ciutadanes.

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

Article 25. Compulses electròniques i trasllat de documents en suport paper

1. La compulsa electrònica de documents electrònics i en suport paper es farà a través d'un procediment de digitalització segur, que inclogui, en els termes de l'article 19 d'aquesta Ordenança, la signatura electrònica de la Secretaria General o personal en qui delegui, que hagi realitzat la compulsa i que garanteixi l'autenticitat i la integritat de la còpia. Els documents compulsats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques, als efectes del que preveu l'article 46 de la Llei 30/1992.

2. La incorporació, en el seu cas, de documents en suport paper als tràmits i procediments administratius que es tramitin per via electrònica es farà mitjançant la compulsa electrònica dels documents en suport paper.

3. Quan un procediment iniciat electrònicament no es tramiti totalment en suport electrònic, l'òrgan competent procedirà a la reproducció en suport paper de les sol·licituds, comunicacions o altres documents electrònics, mitjançant compulsa, per tal de continuar la tramitació de l'expedient. En tot cas, l'Administració municipal conservarà en suport electrònic els documents electrònics.

4. En el trasllat de documents electrònics a còpies en suport paper, es farà constar la diligència de la Secretaria General o personal en qui delegui que acrediti la correspondència i l'exactitud amb el document original electrònic, mitjançant la compulsa. Aquests documents tindran la consideració de còpies autèntiques, als efectes del que preveu l'article 46 de la Llei 30/1992.

Article 26. Expedient electrònic

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

2. La foliació dels expedients electrònics es durà a terme mitjançant un índex electrònic, firmat pel responsable administratiu que el tramiti, 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.- L'accés als expedients podrà ser substituït a tots els efectes per la posada a disposició de l'expedient electrònic, del qual la persona interessada té dret a obtenir una còpia, de conformitat amb les previsions d'aquesta Ordenança i la normativa aplicable.

Article 27. Acabament

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 haurà de complir els requisits que preveu l'article 89 de la Llei 30/199, i anar acompanyat dels sistemes de signatura electrònica previstos en aquesta Ordenança, així com dels mitjans electrònics per a la interposició dels corresponents recursos.

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 compulsa previst en aquesta Ordenança.

Article 28. La notificació per mitjans electrònics

1. La notificació es practicarà utilitzant mitjans electrònics quan la persona interessada hagi assenyalat aquests mitjans com a preferents o expressi el seu consentiment a la seva utilització, en qualsevol dels procediments administratius tramitats.

2. L'acceptació dels interessats podrà tenir caràcter general per a tots els tràmits que els relacionin amb l'Administració municipal o per a un o diversos tràmits, segons el que s'hagi manifestat.

3. Per a l'eficàcia del que es disposa en aquest article, tota persona interessada que manifesti la seva voluntat de ser notificada per mitjans electrònics haurà de disposar d'una adreça electrònica, que podrà ser proveïda per l'Ajuntament, que compleixi els requisits legalment previstos.

4. L'adreça electrònica tindrà vigència indefinida com a adreça vàlida als efectes de notificació, excepte en els supòsits que la persona titular en sol·liciti la revocació o modificació, per defunció de la persona física o extinció de la personalitat jurídica, quan una resolució administrativa o judicial ho ordeni o pel transcurs de tres anys sense que s'utilitzi per a la pràctica de les notificacions. En aquest cas, es comunicarà a la persona interessada per tal que pugui expressar el seu interès a mantenir-la activa; en cas contrari, s'inhabilitarà l'adreça electrònica.

5. La notificació s'entendrà practicada a tots els efectes legals en el moment que es produeixi l'accés al seu contingut a l'adreça electrònica. El sistema de notificació acredita la data i hora de posada a disposició de la notificació a l'adreça electrònica de la persona interessada i la data i hora d'accés al contingut de l'acte notificat per part del ciutadà o ciutadana, així com qualsevol causa tècnica que impossibiliti alguna de les circumstàncies anteriors.

6. Quan hi hagi constància de la posada a disposició de la notificació a l'adreça electrònica i transcorrin deu dies naturals sense que s'accedeixi al seu contingut, s'entendrà que la notificació ha estat rebutjada als efectes del que preveu l'article 59 de la Llei 30/1992, excepte que d'ofici o a instància de la persona interessada es comprovi la impossibilitat tècnica o material de l'accés a la seva adreça electrònica.

7. Durant la tramitació dels procediments, la persona interessada podrà requerir a l'òrgan o entitat corresponents que les notificacions successives no es practiquin per mitjans electrònics.

En aquest cas, caldrà fer servir qualsevol altre mitjà admès per l'article 59 de la Llei 30/1992. Aquesta opció de la persona interessada no enervarà el dret de l'Administració a utilitzar aquest mitjà de notificació quan la utilització de la resta de mitjans legalment previstos resulti infructuosa.

8. 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 quedi constància d'aquest accés.

CAPÍTOL SETÈ. REGISTRE, ARXIU I ACCÉS ALS DOCUMENTS ELECTRÒNICS

Article 29. Registre electrònic

1. Es crea el Registre electrònic de l'Ajuntament, configurat tècnicament com un accés telemàtic al Registre general de l'Administració municipal.

2. El Registre electrònic s'integrarà a tots els efectes en el Registre general de l'Ajuntament i tindrà caràcter voluntari per als administrats, llevat dels supòsits d'utilització obligatòria establerts per llei o per les normes de creació de futurs procediments telemàtics en què es reguli la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions a través del Registre esmentat.

3. L'accés al Registre electrònic es podrà fer durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. La data d'entrada i/o de sortida s'acreditarà mitjançant un servei de consignació electrònica de data i hora. Als efectes del còmput de terminis, la recepció de documents en un dia inhàbil s'entendrà efectuada el primer dia hàbil següent. El Registre electrònic es regirà per la data i l'hora oficials.

4. La presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions per mitjans telemàtics tindrà els mateixos efectes que la presentació efectuada per la resta de mitjans admesos per l'article 38.4 de la Llei 30/1992 i l'article 25 de la Llei 26/2010.

5. El Registre electrònic no admetrà la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions que no segueixin els models descrits a l'article 20 anterior o no compleixin tots els mecanismes d'identificació i d'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes que fixi l'Ajuntament de conformitat amb les previsions d'aquesta Ordenança.

6. El Registre electrònic emetrà automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada de l'escrit, sol·licitud o comunicació presentats, així com un rebut amb la relació dels documents presentats, incloent-hi la data i l'hora de presentació i el número d'entrada en el Registre. La no emissió del rebut o, si s'escau, la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència en la transmissió implica que no se n'ha produït la recepció.

7. Quan, per raons tècniques, es pugui preveure que el registre no podrà estar operatiu, s'haurà d'anunciar als usuaris amb la màxima antelació possible i mentre duri aquesta situació. En tot cas, a la seu electrònica corresponent s'informarà sobre la suspensió temporal del servei, la previsió de durada de la mateixa i, si s'escau, de l'adopció de mesures correctives de la situació.

8. El Registre electrònic estarà habilitat únicament per a la presentació d'escrits i sol·licituds, així com de documentació en format electrònic que pugui completar els escrits i sol·licituds respecte dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica. Els escrits i comunicacions de tràmits no accessibles es tindran per no presentats i s'haurà de comunicar aquesta circumstància, per si el ciutadà o ciutadana considera convenient utilitzar qualsevol de les formes de presentació d'escrits que preveu la legislació de procediment administratiu comú.

9. Els formats dels documents que s'admetran en el Registre electrònic seran publicats a la seu electrònica corresponent, vetllant per la neutralitat tecnològica.

Article 30. Arxiu electrònic de documents

1. Es podran arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produeixin en l'exercici de les seves funcions, de manera que es compleixin els termes previstos a l'article 45.5 de la Llei 30/1992; la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, i el que preveu la Llei 29/2010. La reproducció en suport electrònic de documents en suport paper es farà de conformitat amb el procediment de compulsa previst en aquesta Ordenança.

En el supòsit de documents emesos originàriament en paper, dels quals s'hagin efectuat còpies electròniques, es podrà procedir a la destrucció dels originals, en els termes i amb les condicions que s'estableixin de conformitat amb la normativa aplicable.

2. Es podran establir convenis o acords amb altres entitats públiques per a l'arxiu definitiu dels seus documents electrònics, sempre que compleixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents arxivats de conformitat amb la normativa sectorial aplicable.

Article 31. Preservació i accés als registres i arxius administratius electrònics

La preservació i l'accés als documents emmagatzemats en mitjans electrònics es regirà per les mateixes disposicions que ho regulen per als documents en suport paper, d'acord amb el que s'estableix en l'àmbit del procediment administratiu, dels arxius i documents i de la protecció de la confidencialitat i privacitat de dades.

Article 32. Procediment de coordinació i supervisió dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica

1. La verificació sobre el compliment dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica correspon a l'òrgan designat a aquest efecte per l'alcalde.

2. Aquest òrgan serà l'encarregat de definir un document de coordinació i supervisió amb tots els elements necessaris per avaluar el compliment dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica establerts en aquesta Ordenança.

Article 33. Catàleg de tràmits i procediments accessibles per via electrònica

Els tràmits i procediments accessibles en cada moment per via electrònica s'inclouran, als efectes d'informació als ciutadans i les ciutadanes, en el corresponent catàleg, mitjançant un decret de l'alcalde o regidor/a en qui delegui, que s'incorporarà a la seu electrònica prevista en aquesta Ordenança, previ informes de la Secretaria General, del responsable del departament afectat i del responsable de la gestió i control de la seu electrònica que estableixi l'Òrgan municipal.

Els tràmits i procediments accessibles actualment per via electrònica, ja sigui a través del web municipal corresponent o a través d'altres canals telemàtics, que consten com a Annex II de la present Ordenança, hauran d'estar inclosos en aquest Catàleg en el moment d'entrada en vigor d'aquesta Ordenança, així com totes aquelles webs municipals de titularitat de l'Administració municipal actualment operatives.

CAPITOL VUITÈ. FACTURA ELECTRÒNICA

Article 34. Factura electrònica

1. L'Ajuntament accepta expressament la utilització de mitjans electrònics en la remissió de les factures que li estiguin destinades, en els termes previstos en aquest article.
2. La remissió de factures electròniques que tinguin com a destinatari l'Ajuntament es pot realitzar mitjançant qualsevol sistema que garanteixi l'autenticitat de l'origen i la integritat del contingut, i que compleixi el que estableix la normativa reguladora de les obligacions de facturació.
3. La conservació de factures en suport electrònic es realitzarà d'acord amb el que estableix la normativa reguladora de les obligacions de facturació.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera.- Procediments en curs

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

Segona.- Seu electrònica

- 1.- La seu electrònica entrarà en funcionament quan s'aprovin les disposicions que desenvolupin les previsions d'aquesta Ordenança i l'Ajuntament hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.
- 2.- La norma de posada en funcionament de la seu electrònica determinarà els seus requisits i funcionament, i restarà publicada a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Tercera.- Notificació electrònica

1.L'Ajuntament posarà en marxa la notificació electrònica, per als procediments i tràmits que ho requereixin, quan s'aprovin les disposicions que desenvolupin les previsions d'aquesta Ordenança i s'hagin posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

2. La norma de posada en funcionament de la notificació electrònica determinarà els seus requisits i funcionament, i restarà publicada a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Quart.- Arxiu electrònic

1. L'arxiu electrònic de l'Ajuntament entrarà en funcionament quan s'aprovi la disposició que en reguli l'organització, i s'hagin posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

2. La norma de posada en funcionament de l'arxiu electrònic determinarà els seus requisits i funcionament, i restarà publicada a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Cinquèna.- Factura electrònica

1. La presentació a l'Ajuntament de les factures electròniques es podrà realitzar quan s'aprovi la disposició per la qual es fixi la seva posada en funcionament, un cop estiguin en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

2. La norma de la seva posada en funcionament determinarà els seus requisits i funcionament, i restarà publicada a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Sisèna.- Tauler d'edictes electrònic

1. El tauler d'edictes electrònic que regula aquesta Ordenança entrarà en funcionament quan s'aprovin les disposicions que desenvolupin les previsions d'aquesta Ordenança i s'hagi posat en marxa la seu electrònica, així com els sistemes i les tecnologies corresponents.

2. La norma de posada en funcionament del tauler d'edictes electrònic determinarà els seus requisits i funcionament, així com les informacions que hagin de publicar-s'hi, i restarà publicada a la seva seu electrònica.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Regulació de nous procediments i tràmits

A partir de l'entrada en vigor d'aquesta Ordenança, qualsevol regulació que s'efectuï de nous procediments i tràmits administratius, o modificació dels existents, haurà de preveure la possibilitat de la seva tramitació per mitjans

electrònics i s'ajustarà a les condicions i als requisits previstos en aquesta Ordenança. La seva regulació s'ajustarà al procediment d'incorporació previst al capítol setè de l'Ordenança.

Segona.- Entrada en vigor

Aquesta Ordenança, que consta de trenta-quatre articles, sis disposicions transitòries, dues disposicions finals i una disposició addicional, entrarà en vigor, un cop aprovada definitivament per l'Ajuntament i publicat en el seu text íntegre en el Butlletí Oficial de la Província, quan hagi transcorregut el termini que preveu l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA

Única. Creació d'altres seus electròniques

Sens perjudici del que disposa l'article quatre i la disposició transitòria tercera d'aquesta Ordenança, els òrgans i les entitats integrants de l'Administració municipal i definits a l'article 2 de la mateixa podran crear les seves pròpies seus electròniques per a l'exercici de les seves competències.

DILIGÈNCIA

Es fa constar que aquesta és la redacció d'aquest Ordenança que es troba vigent des del dia **1 de setembre de 2012**, com a conseqüència de la finalització del procediment de creació de la norma que va ser aprovat inicialment en sessió plenària de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat que va tenir lloc el dia 26 d'abril de 2012.

Cornellà de Llobregat, a 1 de juny de 2016

LA SECRETARIA GENERAL

Carmen Alonso Higuera

DEFINICIONS DE CONCEPTES

A efectes de la present Ordenança, s'entén per:

A)

- **Administració electrònica:** Model d'Administració pública basat en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), combinat amb els canvis organitzatius i jurídics necessaris, amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb les persones, les empreses i les organitzacions.
- **Actuació administrativa automatitzada:** Actuació administrativa produïda per un sistema d'informació adequadament programat sense necessitat d'intervenció d'una persona física en cada cas singular. Inclou la producció dels actes de tràmit o resolutoris de procediments, així com mers actes de comunicació.
- **Adreça electrònica:** Identificador d'un equip o sistema electrònic des del qual es proveeix d'informació o serveis en una xarxa de comunicacions.
- **Aplicació:** Programa o conjunt de programes l'objecte ls quals és la resolució d'un problema mitjançant l'ús de la informàtica.
- **Autenticació:** Acreditació per mitjans electrònics de la identitat d'una persona o ens jurídic, del contingut de la voluntat expressada en les seves operacions, transaccions i documents, i de la integritat i autoria d'aquests darrers.

C)

- **Canals:** Estructures o mitjans de difusió de continguts i serveis; incloent-hi el canal presencial, el telefònic i l'electrònic, així com altres que hi ha en l'actualitat o poden haver-hi en el futur (disposicions mòbils, TDT, etc.)
- **Certificat electrònic:** Document signat electrònicament per un prestador de serveis de certificació que vincula unes dades de verificació de signatura a un signant i en confirma la identitat, segons estableix l'article 6 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre.
- **Certificat electrònic reconegut:** El document expedit per un prestador de serveis de certificació que compleix els requisits establerts en la Llei 59/2003 quant a la comprovació de la identitat i altres circumstàncies del sol·licitant i la fiabilitat i les garanties dels serveis de certificació que pretén; segons estableix l'article 11 de l'esmentada Llei.

- **Ciudadà/na:** Qualsevol persona física, persona jurídica o ens sense personalitat que es relaciona, o és susceptible de relacionar-se, amb les administracions públiques.
- **Codi de verificació electrònica:** Codi alfanumèric que atorga la consideració d'autenticada a la documentació lliurada.
- **Compulsa electrònica de documents:** Procediment segur de digitalització de documentació original que produeix una còpia electrònica, mitjançant signatura electrònica reconeguda d'un/una funcionari/ària habilitat/da, que garanteix que els continguts de la còpia siguin idèntics als de l'original.

D)

- **Declaració responsable:** La que realitza el ciutadà conforme compleix els requisits que són exigibles per la normativa, que disposa de la documentació que acredita i que es compromet a mantenir-la i presentar-la en cas de ser requerit.
- **Document electrònic:** Informació de qualsevol naturalesa en forma electrònica, arxivada en un suport electrònic segons un format determinat i susceptible d'identificació i tractament diferenciat.

E)

- **Estàndard obert:** Aquell que reuneix les següents condicions:
 - Que sigui públic i que la seva utilització estigui disponible de manera gratuïta o a un cost que no suposi una dificultat per al seu accés.
 - Que el seu ús i aplicació no estiguin condicionats al pagament d'un dret de propietat intel·lectual o industrial.

I)

- **Interoperabilitat:** Capacitat dels sistemes d'informació, i per tant dels procediments als quals aquests donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixements entre ells.

M)

- **Mitjà electrònic:** Mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions, incloenthi qualsevol xarxa de comunicació oberta o restringida com internet, telefonia fixa i mòbil i altres.

P)

- **Programari de codi obert:** Conjunt de programes informàtics que es distribueixen amb una llicència que permet la llibertat d'executar-los, de conèixer-ne el codi font (sèrie d'instruccions escrites en algun llenguatge de programació), de modificar-la, millorar-la o de redistribuir-ne còpies a usuaris.

R)

- **Registre electrònic:** Anotació electrònica de la recepció o sortida d'escrits i comunicacions, amb l'establiment d'un número correlatiu segons l'ordre temporal de realització, i on figuri la data i un breu extracte del contingut.

S)

- **Seu electrònica:** Conjunt de pàgines web agrupades en un domini d'internet l'objectiu del qual és oferir a l'usuari, de forma fàcil i integrada, l'accés a una sèrie de recursos i de serveis dirigits a resoldre necessitats específiques d'un grup de persones o l'accés a la informació i als serveis d'una institució pública.
- **Signatura electrònica:** Conjunt de dades en forma electrònica, consignades junt amb d'altres o associades amb elles, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació del signant, segons la definició que estableix l'article 3r. de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- **Signatura electrònica avançada:** Signatura electrònica que permet identificar el signant i detectar qualsevol canvi ulterior de les dades signades, que està vinculada al signant de manera única i a les dades a què es refereix i que ha estat creada per mitjans que el signant pot mantenir sota el seu exclusiu control, segons estableix l'article 3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre.
- **Signatura electrònica reconeguda:** Signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generat mitjançant un dispositiu segur de creació de signatures; segons el que estableix l'article 3 de la Llei 59/2003.
- **Sistemes de signatura electrònica:** Conjunt d'elements que intervenen en la creació d'una signatura electrònica. En el cas de la signatura electrònica basada en un certificat electrònic, componen el sistema, almenys, el certificat electrònic, el suport, el lector, l'aplicació de la signatura utilitzada i el sistema d'interpretació i verificació utilitzat pel receptor del document signat.

W)

- **Web municipal:** Portal tecnològic de l'Ajuntament que permet l'accés de qualsevol ciutadà o ciutadana del món al conjunt d'informacions digitals que hagi decidit publicar.

TRÀMITS I GESTIONS MUNICIPALS DISPONIBLES ACTUALMENT A TRAVÉS DEL PORTAL DE L'AJUNTAMENT DE CORNELLÀ DE LLOBREGAT
--

TRÀMITS GENERALS

- REGISTRE GENERAL D'ENTRADA, **Instància genèrica.**

ACCIÓ TERRITORIAL

- COMUNICACIÓ D'OBRES EXCLOSES DE LLICÈNCIA URBANÍSTICA MUNICIPAL (ASSABENTAT)

HISENDA

- CERTIFICAR QUE EL TRIBUT ESTÀ PAGAT
- ALTA, BAIXA O MODIFICACIÓ DOMICILIACIÓ BANCÀRIA DE TRIBUTS I PREUS PÚBLICS
- DUPLICATS DE REBUTS PER PAGAR EN PERÍODE VOLUNTARI

OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

- VOLANT DE CONVIVÈNCIA
- VOLANT DE RESIDÈNCIA
- VOLANT DE RESIDÈNCIA HISTÒRIC

ORDENANCES CÍVIQUES

- AL·LEGACIÓ O RECURSOS MULTES DE TRÀNSIT

RECURSOS HUMANS

- SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ SOBRE L' OFERTA PÚBLICA DE TREBALL