

Dijous, 30 de juny de 2011

**ADMINISTRACIÓ LOCAL****Ajuntament d'Esplugues de Llobregat***ANUNCI*

Finalitzat el període d'informació pública relatiu a l'aprovació inicial de l'ordenança reguladora de l'Administració Electrònica d'Esplugues de Llobregat, pel ple de 16 de març de 2011, sense que s'hagin presentat al·legacions o reclamacions i havent disposat el plenari que, en aquest cas el text s'entendria aprovat de forma automàtica i definitiva, es fa públic per al seu coneixement general, mitjançant la publicació íntegra del text de l'Ordenança, en compliment del que es disposen els articles 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, 178 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i 66.1 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis de les entitats locals:

**“ORDENANÇA REGULADORA DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT****EXPOSICIÓ DE MOTIUS**

I. 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 es cabdal en la promoció del desenvolupament de la societat de la informació i el coneixement, garantint els drets de la ciutadania i la cohesió social.

II. La introducció de les eines TIC's en l'organització administrativa ha portat aquests darrers anys a posicionar a les administracions públiques –i especialment a les administracions locals com 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, de coordinació i, de forma molt rellevant pel que fa a aquest text, de transparència i 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 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.

III. Pel que fa al fonament jurídic d'aquesta Ordenança cal trobar-lo, d'una banda, 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 i, d'altra banda, en els principis definits a l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i, en l'àmbit local, a 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.

D'una banda, 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 de les administracions públiques, i en l'exercici de les seves competències. La nova 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.

D'un altra, 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, que 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."

Dijous, 30 de juny de 2011

En tercer lloc, 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 als 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.

En quart lloc, cal fer esment a la normativa aprovada pel Parlament de Catalunya relativa al desenvolupament de l'administració electrònica, d'una banda, mitjançant el reforçament de la incorporació dels mitjans electrònics al procediment administratiu d'aplicació tant a l'Administració de la Generalitat com a l'Administració local regulat a la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i, d'altra banda, l'impuls dels mecanismes de coordinació i cooperació interadministrativa així com de la difusió de la informació regulats a la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

IV. 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 jurídic administratives 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 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 dona entitat jurídica al Catàleg de tràmits i procediments accessibles per mitjans electrònics, que es difondrà a través de la seu electrònica. A tal efecte, l'Ordenança incorpora un annex, referit als tràmits i gestions que estan disponibles electrònicament al web municipal.

Finalment, les disposicions finals autoritzen a dictar les disposicions necessàries per el desenvolupament de l'Ordenança i, en particular, el compromís d'adaptar la normativa municipal.

## CAPÍTOL PRIMER. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

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 d'Esplugues de Llobregat

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

Dijous, 30 de juny de 2011

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. Expedient electrònic

Article 20. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius

Article 21. Iniciació

Article 22. Exigència i acreditació de representació

Article 23. Tramitació per via electrònica dels procediments

Article 24. Presentació de documents i declaració responsable

Article 25. Acumulació d'actes tràmit a l'expedient electrònic

Article 26. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades

Article 27. Compulses electròniques i trasllat de documents en suport paper

Article 28. Acabament

Article 29. La notificació per mitjans electrònics

CAPÍTOL SETÈ. REGISTRE, ARXIU I ACCÉS ALS DOCUMENTS ELECTRÒNICS

Article 30. Registre electrònic

Article 31. Arxiu electrònic, consulta i destrucció de documents

Article 32. Preservació i accés als registres i arxius administratius electrònics

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

CAPÍTOL VUITÈ. ORGANITZACIÓ

Article 34. Adaptació de l'organització administrativa al model d'Administració Electrònica.

Article 35. Responsabilitats en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

CAPÍTOL NOVÈ. FUNCIONAMENT I IMPULS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Article 36. Ús preferent del document digital

Article 37. Actes i comunicacions internes en suport digital

Article 38. Convocatòries de sessions, consulta d'actes i documents

Article 39. Dotació de recursos

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA

DISPOSICIONS FINALS

CAPÍTOL PRIMER. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

1. Aquesta Ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics, en l'àmbit de l'Administració municipal d'Esplugues 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.

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'Administració municipal.

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

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

Dijous, 30 de juny de 2011

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.

### Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu

1. Aquesta Ordenança serà d'aplicació a les entitats que, d'aquí en endavant, seran denominades conjuntament com a Administració municipal:

- a) Els òrgans i unitats administratius integrants de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, presents o futurs.
- b) Els organismes autònoms, entitats públiques empresarials, resta d'entitats vinculades o dependents de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i els consorcis on sigui majoritària, directament o indirecta, la representació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, quan exercitin potestats administratives, que puguin estar vinculats a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat en el futur.
- c) 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 d'Esplugues de Llobregat i amb els ciutadans, en el marc de la prestació de serveis públics municipals i en l'exercici de potestats administratives de la seva competència.

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

### Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu

1. Aquesta Ordenança s'aplicarà a les actuacions en què participi l'Administració municipal 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 jurídic-administratiu.
- 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.

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.

### Article 4. Seu electrònica

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

2. L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat 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.

Dijous, 30 de juny de 2011

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'Ajuntament i, en tot cas, a través del web municipal [www.esplugues.cat](http://www.esplugues.cat).

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

- 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 de 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'Administració municipal 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.

- Relació actualitzada de sol·licituds, escrits i 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 d'Esplugues de Llobregat utilitzarà, per identificar-se i garantir una comunicació segura, sistemes de signatura electrònica basats en certificats de dispositiu segur o un mitjà equivalent.

## 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 reconeix 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'Administració municipal a través de mitjans electrònics, presentar documents, fer tràmits i procediments i, en general, exercir els drets i les facultats que els reconeix l'ordenament jurídic administratiu, amb total validesa i seguretat, excepte en els casos en què una norma amb rang de llei estableixi o infereixi la utilització d'un mitjà no electrònic.

Dijous, 30 de juny de 2011

- b) Dret d'exigir de l'Administració municipal que se'ls adreci a través d'aquests mitjans i obtenir documents a través de formats electrònics.
  - c) Dret a no haver de presentar documents que es trobin en poder de l'Administració municipal o de la resta d'administracions públiques amb les quals l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat hagi signat un conveni d'intercanvi d'informació.
  - d) Dret de gaudir de continguts electrònics de qualitat, accessibles, transparents i comprensibles.
  - e) Dret d'accedir a la informació administrativa, registres i arxius a través de mitjans electrònics.
  - f) Dret d'accedir i utilitzar els serveis d'administració electrònica pels ciutadans i ciutadanes amb necessitats especials.
  - g) Dret d'accedir i utilitzar 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'Administració municipal dels documents electrònics que formin part d'un expedient.
2. L'exercici, l'aplicació i la interpretació d'aquests drets es durà a terme segons el que es preveu a la normativa aplicable i les previsions d'aquesta Ordenança.

Article 6. Deures dels ciutadans 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'Administració municipal, i per tal de garantir el bon funcionament i gestió de la informació, comunicacions, processos i aplicacions de l'Administració electrònica, l'actuació dels ciutadans 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'Administració municipal, en l'àmbit de l'Administració electrònica, informació veraç, completa i acurada, adequada a les finalitats per a les quals se sol·licita.
- c) Deure d'identificar-se en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Administració municipal, quan aquestes així ho requereixin.
- d) Deure de custodiar aquells elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Administració municipal.
- e) Deure de respectar el dret a la privacitat, confidencialitat i seguretat i la resta dels drets en matèria de protecció de dades.

2. L'Administració municipal vetllarà pel compliment d'aquests deures, en el marc d'allò previst a la normativa aplicable i a les previsions d'aquesta Ordenança.

### CAPÍTOL TERCER. PRINCIPIS GENERALS

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

L'Administració municipal d'Esplugues de Llobregat, 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.

Dijous, 30 de juny de 2011

---

### Article 8. Principis organitzatius de l'Administració electrònica

L'actuació de l'Administració municipal d'Esplugues de Llobregat 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

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat impulsarà l'ús de les tecnologies existents en l'accés a la informació, els tràmits i els procediments administratius per tal de posar-los a disposició del millor servei a la Ciutadania.

#### b) Principi de simplificació administrativa

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

#### c) Principi d'impuls de mitjans electrònics

L'Administració municipal impulsarà de manera preferent l'ús dels mitjans electrònics en el conjunt de les seves activitats tant a nivell de funcionament intern com, en especial, en les relacions amb la Ciutadania.

#### d) Principi de neutralitat tecnològica

L'Administració municipal garantirà la realització de les actuacions regulades en aquesta Ordenança, amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, de manera que siguin 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.

#### e) Principi d'interoperabilitat

L'Administració municipal 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 siguin compatibles i es reconeixin amb els dels ciutadans i d'altres administracions.

#### f) Principi de confidencialitat, seguretat i protecció de dades

L'Administració municipal, 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

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

#### h) Principi de participació

L'Administració municipal 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'Administració municipal s'ha de regir pels principis generals següents:

#### a) Principi de no-discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics.

Dijous, 30 de juny de 2011

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.

L'Administració municipal 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.

d) 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'Ajuntament.

e) Principi de proporcionalitat.

L'Administració municipal garantirà que només s'exigiran les garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i 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'Administració municipal d'Esplugues de Llobregat ha d'estar informada pels principis generals següents:

a) Principi de cooperació i de col·laboració interadministratives.

Amb l'objectiu de millorar el servei al ciutadà i l'eficiència en la gestió dels recursos públics, l'Ajuntament impulsarà la signatura amb el Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya i la resta de 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.

b) Principis d'accés i disponibilitat limitada.

L'Administració municipal 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 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'Administració municipal 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 afegeixi 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 d'Esplugues de Llobregat promourà la utilització dels mitjans d'identificació electrònica més estesos en l'àmbit social i establirà acords amb les entitats de certificació corresponents.



Dijous, 30 de juny de 2011

3. L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat publicarà a la seu electrònica 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 d'Esplugues de Llobregat.
- e) Expedients sotmesos a informació pública.
- f) Altra informació d'accés general.

2. De conformitat amb el que disposa l'apartat 1 de l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es garanteix als ciutadans i les ciutadanes la consulta lliure dels documents electrònics que estiguin arxivats per l'Ajuntament i que facin referència a procediments finalitzats en la data de la consulta.

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

3. De conformitat amb els apartats 2, 3, 5 i 6 de l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, l'accés als documents nominatius, als documents que continguin dades relatives a la intimitat de les persones, als expedients no finalitzats i als expedients i arxius referits als apartats 5 i 6 de l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, queda reservat a les persones que acreditin les condicions que la llei preveu en cada cas.

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 signatura electrònica reconeguda 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 recursos de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

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.

Dijous, 30 de juny de 2011

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

5. En el supòsit que els ciutadans i les ciutadanes no disposin dels instruments electrònics d'identificació o acreditació de la voluntat que preveu aquesta Ordenança, aquesta identificació o acreditació de la voluntat la podrà fer vàlidament un funcionari municipal, a través de l'ús del sistema de signatura electrònica de què estigui dotat.

Per a l'eficàcia del que disposa el paràgraf anterior, el ciutadà o ciutadana s'haurà d'identificar i prestar el seu consentiment exprés, i n'ha de quedar constància per als casos de discrepància o litigi.

6. L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat mantindrà actualitzat un registre del personal habilitat per a la identificació o acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes regulada en aquest article.

### 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'Administració municipal facilitarà per mitjans electrònics, i com a mínim a través de la pàgina web de l'Ajuntament, informació sobre:

- a) La seva organització política i administrativa i competències.
- b) Les retribucions i despesa d'estructura política i les taules de retribucions del personal al servei de l'ajuntament.

Els procediments administratius que tramiten, 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.

#### Article 15. Informació administrativa

L'Administració municipal 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.

#### Article 16. Qualitat i seguretat a 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, pot no estar operativa, 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 per la Ciutadania.

3. La seguretat de les seus i registres electrònics, així com la de l'accés electrònic dels ciutadans i ciutadanes als serveis públics, es regiran per l'establert en l'Esquema Nacional de Seguretat.

La seu electrònica de l'Ajuntament publicarà el llistat de declaracions de conformitat, i els distintius de seguretat obtinguts en relació al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat.

4. Seran canals d'accés als serveis disponibles en la seu electrònica de l'Ajuntament:

Dijous, 30 de juny de 2011

- L'accés electrònic, a través d'Internet.

- L'atenció presencial, mitjançant el personal dels serveis municipals d'Atenció a la Ciutadania, sense perjudici de l'accés a través dels registres regulats a l'article 38 de la llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú, sempre que el personal actuï en assistència del ciutadà/na segons el disposat a l'article 22 de la llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics i en l'article 45.3 de la llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

5. La informació i els serveis inclosos en la seu electrònica compliran els principis d'accessibilitat i usabilitat, establerts a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Els ciutadans i les ciutadanes podran escollir les aplicacions o sistemes per relacionar-se amb l'ajuntament, o dirigir-se al mateix, sempre que utilitzin estàndards oberts o, si escau, aquells altres que siguin d'ús generalitzat d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i el que estableixi el Marc d'Interoperabilitat de Catalunya.

6. De conformitat amb la normativa vigent sobre les condicions bàsiques per l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social, la informació disponible a la seu electrònica de l'ajuntament serà accessible per les persones majors i les persones amb discapacitats, amb un nivell mínim d'accessibilitat que compleixi les prioritats 1 i 2 de la Norma UNE 139803:2004.

Així mateix, respecte a la llengua de signes, la seu electrònica de l'ajuntament complirà el disposat a la Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.

7. 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 la seva publicació al tauler d'edictes electrònic.

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 d'Esplugues de Llobregat i es podrà consultar, des dels terminals instal·lats a la seu de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i en altres punts d'accés electrònic que es determinin. En tot cas, es garantirà l'accés de tothom i l'ajut necessari per fer-ne una consulta efectiva.

4. El tauler d'edictes electrònic disposarà dels sistemes i mecanismes que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del contingut, en els termes previstos a l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

5. El tauler d'edictes electrònic estarà disponible tots els dies de l'any i durant les vint-i-quatre hores del dia. Quan per raons tècniques es prevegi que el tauler d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'haurà d'anunciar als usuaris i 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'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat garanteix l'exercici del dret a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics i de la resta dels drets reconeguts a l'article 4 d'aquesta Ordenança amb relació als tràmits i procediments la tramitació dels quals es faci per mitjans electrònics.

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, emetre i rebre factures, fer pagaments, oposar-se a

Dijous, 30 de juny de 2011

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, 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.

4. Tots els procediments administratius electrònics tindran una persona referent que serà el responsable a efectes de l'impuls, verificació de documents, informació del tràmit i arxiu dels documents que componen l'expedient.

5. Tots els procediments administratius, electrònics o no, tindran un codi de classificació que serà la guia per tal d'arxivar de forma segura i amb l'accés que es determini a cada cas, en un repositori o arxiu que s'ordenaran d'acord amb el Quadre de Classificació Documental de l'ajuntament.

De la gestió i formació i informació sobre el Procés de Gestió Documental i Quadre de Classificació Documental de l'ajuntament serà responsable el/la titular de l'Arxiu Municipal.

### Article 19. 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 continguin. És admissible que un mateix document formi part de diferents expedients electrònics.

2. La foliació dels expedients electrònics, quan sigui necessària la seva remissió, es durà a terme mitjançant un índex electrònic, firmat per un lletrat/da dels serveis jurídics. Aquest índex garantirà la integritat de l'expedient electrònic i en permetrà la recuperació sempre que calgui.

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

### Article 20. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius

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

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

b) Signatura electrònica del personal al servei de l'Administració municipal.

c) Sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada.

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

2. Els actes administratius de l'Administració municipal es podran dictar de forma automatitzada, amb la condició d'utilitzar algun dels sistemes de signatura electrònica següents:

a) 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.

b) Codi segur de verificació vinculat a l'òrgan o entitat de dret públic corresponent i, si escau, a la persona signant del document.

3. La identificació i l'exercici de la competència de les entitats integrades a l'Administració municipal 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.

Dijous, 30 de juny de 2011

## Article 21. 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 telemàtic regulat en aquesta Ordenança.

A aquests efectes, l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat 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 enunciats en aquesta Ordenança. Per als tràmits i procediments per als quals no s'hagi establert un model o sistema electrònic de sol·licitud específic, l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat s'obligarà 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 electròniques 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 preveu l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

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.

3. De tot document en suport paper que sigui presentat a l'ajuntament i que hagi d'integrar-se en un procediment electrònic, el servei de registre d'entrada s'encarregarà de transformar-lo en un document digital pels mitjans posats al seu abast i amb la corresponent diligència de compulsua. Quan la documentació presentada estigui formada per una pluralitat de documents, la tasca de verificació i digitalització dels que hagin de ser incorporats a l'expedient podrà ser compartida pel servei de registre i el departament responsable del procediment.

## Article 22. 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.

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

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

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

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

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

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

## Article 23. Tramitació per via electrònica dels procediments

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

2. 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

Dijous, 30 de juny de 2011

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

### Article 24. Presentació de documents i declaració responsable

1. No caldrà aportar documents que estiguin en poder de l'Administració municipal o d'altres administracions públiques amb les quals l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat hagi signat un conveni de col·laboració. L'exercici d'aquest dret es farà d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment, i amb la normativa aplicable a la protecció de dades de caràcter personal.

2. Les entitats compreses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança promouran la substitució de l'aportació de documents acreditatius del compliment de requisits per una declaració responsable de la persona interessada que expressi la concurrència dels requisits esmentats i el compromís d'aportar els justificants, a requeriment de l'Administració.

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

### Article 25. Acumulació d'actes tràmit a l'expedient electrònic

Per mitjà dels aplicatius que l'ajuntament determini, els responsables de cada procediment, sol·licitaran l'emissió d'informes, comunicacions i altres diligències, a òrgans interns i externs de l'administració municipal i acumularan en format digital tota la documentació que hagi de conformar l'expedient, fins el moment en que s'hagi de emetre proposta de resolució.

### Article 26. 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.

2. L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat 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, l'Ajuntament promourà l'establiment de convenis amb les entitats públiques o privades tant emissores com receptores de certificats o documents administratius, per tal de simplificar l'obtenció, la transmissió i, si escau, la convalidació de documents o certificats electrònics per transmissions de dades.

4. L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat 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.

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

### Article 27. 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 del personal al servei de l'Administració municipal que hagi realitzat la compulsa i que garanteixi l'autenticitat i la integritat de la

Dijous, 30 de juny de 2011

còpia. Els documents compulsats electrònicament tindran la consideració de còpies autèntiques, als efectes del que preveu l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

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 compulsua electrònica dels documents en suport paper. Quan les persones interessades incorporin a l'expedient documents en còpia digitalitzada, la fidelitat dels mateixos amb l'original es garantirà mitjançant signatura electrònica avançada i l'ajuntament podrà exigir en qualsevol moment la confrontació del contingut de les còpies aportades.

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 compulsua, per tal de continuar la tramitació de l'expedient.

4. En el trasllat de documents electrònics a còpies en suport paper, es farà constar la diligència del personal competent que acrediti la correspondència i l'exactitud amb el document original electrònic, mitjançant la compulsua. Aquests documents tindran la consideració de còpies autèntiques, als efectes del que preveu l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

5. Tot el personal que conformi el servei d'atenció a la Ciutadania, siguin titulars d'una plaça o estiguin contractats de forma interina, sigui funcionari o laboral, està autoritzat per fer compulsues de documents en suport paper i en suport digital que hagin de ser incorporades a expedients o tràmits de l'ajuntament d'Esplugues.

Les compulsues de documents que hagin de sortir efectes en d'altres administracions i organismes diferents de l'ajuntament hauran de ser realitzades per persones que tinguin la condició de funcionaris, amb independència del lloc que ocupin.

### Article 28. 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 actuant.

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 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i anar acompanyat dels sistemes de signatura electrònica previstos en aquesta Ordenança.

3. El trasllat de documents electrònics, incloent-hi els que han de figurar als llibres de resolucions i als llibres d'actes, es podrà realitzar en suport paper, o per mitjans electrònics.

### Article 29. 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 els procediments administratius que es tramitin per via electrònica.

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 de correu electrònic que compleixi els requisits legalment previstos.

4. L'adreça de correu electrònic 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 de correu electrònic.

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 de correu electrònic. El sistema de notificació haurà d'acreditar les dates i les hores en què es produeixi la

Dijous, 30 de juny de 2011

recepció de la notificació a l'adreça electrònica de la persona interessada i l'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, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, 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, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Aquest requeriment no serà efectiu quan s'apreciï mala fe o abús de dret per part del ciutadà o la ciutadana.

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.

9. L'ajuntament podrà incloure la notificació d'actes administratius en el tauler d'edictes electrònic, si conté els elements de la notificació determinats per la legislació bàsica.

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

#### Article 30. Registre telemàtic

1. El Registre telemàtic de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat preexisteix a aquesta ordenança i està en funcionament des de l'1 de gener de 2010.

2. El Registre telemàtic s'integra a tots els efectes en el Registre general de la corporació i té 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 telemàtic es pot fer durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. La data d'entrada i/o de sortida s'acredita 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 telemàtic es regeix per la data i l'hora oficials.

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

5. El Registre telemàtic 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 que fixi l'Ajuntament de conformitat amb les previsions d'aquesta Ordenança.

6. El Registre telemàtic emetrà automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada de l'escrit, sol·licitud o comunicació presentats, així com dels documents presentats, incloent-hi la data i l'hora de presentació i el número d'entrada en el registre.

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.

#### Article 31. Arxiu electrònic, consulta i destrucció de documents

1. L'Administració municipal podrà 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, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.



Dijous, 30 de juny de 2011

---

L'anterior previsió també afectarà als llibres de resolucions i actes que podran existir únicament en format digital.

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat podrà establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxiu definitiu dels seus documents electrònics, sempre que compleixin la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la qualitat, la protecció i la conservació dels documents arxivats.

2. El dret de consulta de qualsevol document en suport digital, inclòs el que correspon a les persones i autoritats membres de la Corporació, s'exercirà mitjançant els suports i mitjans electrònics de que disposi l'ajuntament a cada moment.

3. En el supòsit de documents emesos originàriament en paper, dels quals s'hagin efectuat còpies electròniques d'acord amb el que disposa la normativa aplicable, es podrà procedir a la destrucció dels originals, en els termes i amb les condicions que estableixi l'Ajuntament.

### Article 32. Preservació i accés als registres i arxius administratius electrònics

La preservació i l'accés als documents emmagatzemats en mitjans electrònics es regirà per les previsions d'aquesta Ordenança relatives a l'accés a la informació i pels principis i normes aplicables a la protecció de la confidencialitat i privacitat de dades.

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

Els tràmits i procediments accessibles per via electrònica s'inclouran, als efectes d'informació als ciutadans i les ciutadanes, en el corresponent Catàleg, que es publicarà a la seu electrònica prevista en aquesta Ordenança.

Les revisions del catàleg s'efectuaran mitjançant Decret de l'Alcaldia que ordeni la posta en funcionament de cada tràmit o paquet de tràmits que s'incorporin.

## CAPÍTOL VUITÈ. ORGANITZACIÓ

### Article 34. Adaptació de l'organització administrativa al model d'Administració Electrònica.

Sense perjudici de les competències que la normativa aplicable atribueix als òrgans municipals, l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en ús de la seva capacitat d'autorganització, i d'acord amb les disponibilitats econòmiques de cada moment, adaptarà la seva estructura i perfils professionals en funció de les necessitats i oportunitats que aporta un model d'Administració electrònica.

### Article 35. Responsabilitats en l'àmbit de l'Administració Electrònica

Les facultats executives d'impuls de l'Administració electrònica, la responsabilitat de la verificació sobre el compliment dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica, la seguretat dels sistemes de firma i el de l'arxiu, sobre la seu electrònica, els mecanismes d'interoperabilitat i els sistemes d'informació, correspon als òrgans i persones que a aquests efectes siguin designats per l'alcaldia.

## CAPÍTOL NOVÈ. FUNCIONAMENT I IMPULS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

### Article 36. Ús preferent del document digital

L'ajuntament d'Esplugues de Llobregat, amb l'objectiu d'assolir la utilització més eficient i sostenible dels recursos, també a la seva organització i funcionament, estableix la norma general de l'ús del document digital amb caràcter preferent a la creació i conservació de documents administratius en suport paper. Aquesta norma també afectarà a la documentació de caràcter gràfic, plànols i fotografies i als llistats i rebuts.

### Article 37. Actes i comunicacions internes en suport digital

De la mateixa forma, també les comunicacions internes i l'emissió de tot tipus de documents es faran en suport digital, incorporant la firma electrònica que garanteixi l'acreditació de l'origen i data de cada document quan la normativa i el principi de proporcionalitat ho exigeixin.

Dijous, 30 de juny de 2011

## Article 38. Convocatòries de sessions, consulta d'actes i documents

L'ajuntament d'Esplugues de Llobregat estableix, en el moment en que la implantació dels corresponents aplicatius i solucions tecnològiques ho permetin, l'obligatorietat de les convocatòries realitzades per mitjans electrònics a les sessions dels seus òrgans col·legiats, executius o consultius i de participació, la consulta d'expedients que corresponguin als respectius ordres del dia i les actes o esborranys d'actes en format digital.

## Article 39. Dotació de recursos

L'ajuntament d'Esplugues de Llobregat efectuarà la corresponent actualització i dotació de recursos en els llocs de treball i departaments que garanteixi la utilització adequada de la tecnologia disponible a cada moment, dins del marc de les possibilitats econòmiques existents. Aquesta disponibilitat serà el factor que haurà d'utilitzar l'òrgan competent per tal de modular la flexibilitat alhora de fer efectiva l'exigència de les obligacions establertes en aquest capítol.

## DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

### Primera. Tràmits i procediments actuals

Els tràmits i procediments accessibles actualment per via electrònica, ja sigui a través del web de l'Ajuntament o a través d'altres canals telemàtics, s'hauran d'incloure al Catàleg previst a l'article 33 des del moment d'entrada en vigor d'aquesta Ordenança.

### Segona. Procediments en curs

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

### Tercera. Tauler d'edictes electrònic

El tauler d'edictes electrònic que regula aquesta Ordenança entrarà en funcionament quan l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents i mitjançant el que estableixi un Decret de l'Alcaldia resolent els extrems que s'escaiguin a l'efecte.

### Quarta. Notificació electrònica

La notificació electrònica que regula aquesta Ordenança entrarà en funcionament quan l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents i mitjançant el que estableixi un Decret de l'Alcaldia resolent els extrems que s'escaiguin a l'efecte.

### Cinquena. Registre telemàtic

El Registre telemàtic de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat va entrar en funcionament el dia 1 de gener de 2010 i es reconeix la seva norma d'implantació i posta en funcionament com perfectament adaptada a les especificacions d'aquesta Ordenança.

### Sisena. L'expedient i l'Arxiu electrònic

L'expedient i l'arxiu electrònic de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat entraran en funcionament quan l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents i mitjançant el que estableixi un Decret de l'Alcaldia resolent els extrems que s'escaiguin a l'efecte.

### Setena. Seu electrònica

La seu electrònica que regula aquesta Ordenança entrarà en funcionament quan l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents i mitjançant el que estableixi un Decret de l'Alcaldia resolent els extrems que s'escaiguin a l'efecte.

### Vuitena. Factura electrònica

L'ajuntament d'Esplugues de Llobregat acceptarà la utilització de mitjans electrònics en la remissió de les factures a ell destinades que compleixin les normes reguladores de les obligacions de facturació quan hagi posat en marxa els

Dijous, 30 de juny de 2011

sistemes i les tecnologies corresponents i mitjançant el que estableixi un Decret de l'Alcaldia resolent els extrems que s'escaiguin a l'efecte.

La conservació de factures en suport electrònic per mitjans que garanteixin un accés en línia a les dades, així com la seva càrrega remota i utilització per part de l'Administració Tributària es realitzarà d'acord amb el que estableix la normativa reguladora de les obligacions de facturació.

Novena. Altres serveis

L'ajuntament d'Esplugues de Llobregat podrà oferir d'altres serveis a través del seu portal com la inscripció a activitats, reserves d'espais o determinades adquisicions, sense que sigui necessari l'acreditació de firma o identificació fefaent del peticionari, quan hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents i mitjançant el que estableixi un Decret de l'Alcaldia resolent els extrems que s'escaiguin a l'efecte.

A aquests efectes, s'establirà una plataforma de pagament segura, pròpia o concertada i també s'inclouran els serveis gestionables en el catàleg esmentat a l'article 33, diferenciant-los dels tràmits administratius.

Desena. Exigibilitat dels drets reconeguts en aquesta Ordenança

Els drets reconeguts als ciutadans i les ciutadanes en aquesta Ordenança seran plenament exigibles en el moment en què ho siguin els drets reconeguts a l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans i les ciutadanes als serveis públics, en relació amb la totalitat dels tràmits i procediments de què sigui competent l'Administració municipal.

## 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 telemàtics 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 vuitè de l'Ordenança.

Segona. Adaptació a la normativa municipal

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat es compromet a adaptar la normativa municipal a les previsions d'aquesta Ordenança.

Tercera. Entrada en vigor

Aquesta Ordenança entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació íntegra.

## DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA

Única. Creació d'altres seus electròniques

Sens perjudici del que disposa l'article 3 bis d'aquesta Ordenança, els òrgans i les entitats integrants de l'Administració municipal i definits a l'article 2 d'aquesta Ordenança podran crear les seves pròpies seus electròniques per a l'exercici de les seves competències."

Contra el present Acord es podrà interposar pels interessats recurs contenciós-administratiu, davant la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos comptats a partir del dia següent al de la publicació d'aquest anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciós-Administrativa.

I tot això sense perjudici de poder exercir qualsevol altre recurs que s'estimi pertinent.

Esplugues de Llobregat, 1 de juny de 2011  
L'alcalde, Pilar Díaz Romero