ORDENANÇA REGULADORA DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

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 els procés que ha comportat la liberalització del sector de les telecomunicacions tant pel que fa a les xarxes com als serveis de comunicacions electròniques han 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 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 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".

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 una 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 el conjunt de l'administració, incloent-hi la consulta de la informació administrativa, la de les dades en poder de l'administració 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 de la Corporació. Amb aquest objectiu, en la norma de la Corporació, 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 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 dóna 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 dos annexes, el primer referit als tràmits i gestions que estan disponibles electrònicament al web i el segon, es refereix als tràmits que actualment poden realitzar-se amb d’altres administracions públiques, empreses i professionals mitjançant serveis electrònics d’accés restringit.

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.

ÍNDEX

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 en el marc de l'administració electrònica
Article 6. Deures dels ciutadans 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 la Corporació
Article 8. Principis organitzatius de l'administració electrònica
Article 9. Principis generals de l'accés electrònic dels ciutadans 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

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

CAPÍTOL VUITÈ. FACTURA ELECTRÔNICA

Article 34. Factura electrònica

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES
DISPOSICIONS ADDICIONALS
DISPOSICIONS FINALS

ANNEX I. TRÀMITS I GESTIONS DISPONIBLES ACTUALMENT A TRAVÉS DEL PORTAL DE LA CORPORACIÓ

ANNEX II. TRÀMITS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS, EMPRESES I PROFESSIONALS A TRAVÉS DE SERVEIS ELECTRÒNICS D'ACCÉS RESTRINGIT

CAPÍTOL PRIMER.- DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

1. Aquesta ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics, en l'àmbit de la Corporació, per tal de possibilitar la consecució més eficaç dels principis de transparència administrativa, proximitat i servei als ciutadans, 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 amb la Corporació.
b) Fixar els principis generals per a l'impuls i el desenvolupament de l'administració electrònica en l'àmbit de la Corporació.
c) Regular les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius davant la Corporació.

3. També és objecte d'aquesta ordenança, la fixació dels principis reguladors de la incorporació els tràmits i dels procediments administratius 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 publiques i del procediment administratiu comú.

Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu

1. Aquesta ordenança serà d'aplicació a les entitats indicades a continuació i, que a tots els efectes, denominarem conjuntament com a Corporació:

- Els òrgans i unitats administratives de les diferents àrees i delegacions integrants i que conformen l'ens local i els organismes dependents del mateix.

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 la Corporació.

Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu

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

a) Les relacions amb els ciutadans que tinguin caràcter juridicoadministratiu.
b) La consulta per part dels ciutadans de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguin en poder de la Corporació.

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 la Corporació en l'exercici de les seves potestats.

2. Els principis generals continguts en aquesta ordenança són aplicables a les comunicacions dels ciutadans 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 diferents òrgans 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 la Corporació és l'adreça electrònica disponible per als ciutadans, la titularitat, gestió i administració de la qual corresponen a la Corporació en l'exercici de les seves competències.

2. La Corporació 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 a través de les xarxes de telecomunicacions que determini i faci públiques la Corporació i, en tot cas, a través de la web de la Corporació.

Cas que ens supramunicipals o altres entitats creades a tal efecte prestin serveis a la Corporació 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, la Corporació pot reconèixer la referida seu com a pròpia i autoritzarà el referit certificat. L'aprovació correspon a la presidència qui n'autoritzarà el certificat. La resolució de presidència es publicarà a la seu electrònica.

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

a) Àmbit d’aplicació de la seu electrònica
b) 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.
c) Informació sobre els procediments que són d'interès per als ciutadans 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.
d) Informació sobre l'activitat de la Corporació 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.
e) Els mitjans electrònics que els ciutadans poden utilitzar en cada supòsit en l’exercici del seu dret a comunicar-se amb la Corporció i per a la formulació de suggeriments i queixes.
f) Informació necessària per a la correcta utilització de la seu i relació dels serveis disponibles
g) Eventualment, publicacions dels diaris o butlletins oficials.
h) Relació de sistemes de signatura electrònica admesos.
i) Disposicions de creació i funcionament del Registre Electrònic
j) Relació actualitzada de les sol·licituds, escrits i comunicacions que poden presentar-se
k) Indicació de la data i hora oficial
l) Indicació dels dies que es consideren inhàbils
m) Indicació dels models o sistemes electrònics de sol·licitud
n) Les actes de les sessions del Ple i del altres òrgans col·legiats que es determini.
o) Aquells altres continguts i informacions legalment establerts.

5. La seu electrònica de la Corporació 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. Els continguts publicats en la seu electrònica respondran als criteris de seguretat i interoperabilitat que es deriven de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

CAPÍTOL SEGON. DRETS I DEURES

Article 5. Drets dels ciutadans en el marc de l'administració electrònica

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

a) Dret de relacionar-se amb la Corporació 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.
b) Dret d'exigir de la Corporació 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 la Corporació o de la resta d'administracions publiques de conformitat a la normativa aplicable o amb les quals la Corporació 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 de l'administració electrònica per part de ciutadans 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 la Corporació i de les comunicacions que pugui fer la Corporació en què constin les dades del ciutadà o de la ciutadana.
j) Dret a la conservació en format electrònic per part de la Corporació 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 la Corporació, 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 la Corporació, 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 la Corporació, quan aquestes així ho requereixin.
d) Deure de custodiar aquells elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb la Corporació.
e) Deure de respectar el dret a la privacitat, confidencialitat i seguretat i la resta dels drets en matèria de protecció de dades.

2. La Corporació 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 la Corporació

La Corporació, 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 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 la Corporació 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.- La Corporació 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.
b) Principi de simplificació administrativa.- La Corporació, 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.- La Corporació 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.
d) Principi de neutralitat tecnològica.- La Corporació 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. La Corporació promourà l'ús del programari de codi obert en l'administració electrònica.
e) Principi d'interoperabilitat.- La Corporació 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 la Corporació siguin compatibles i es reconeguin amb els dels ciutadans i d'altres administracions.
f) Principi de confidencialitat, seguretat i protecció de dades.- La Corporació, en l'impuls de l'administració electrònica, garantirà la protecció de la confidencialitat i seguretat de les dades dels ciutadans, de conformitat amb els termes definits a la normativa sobre protecció de dades i a les altres normes d'aplicació.
g) Principi de transparència.- La Corporació 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.- La Corporació 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 al procediment administratiu

La realització electrònica dels tràmits administratius en el marc de la Corporació 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 en les seves relacions amb la Corporació.
b) Principi de traçabilitat dels procediments i documents administratius.- La Corporació durà a terme les accions necessàries per establir sistemes i procediments adequats i comprensibles de traçabilitat, que permetin als ciutadans 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 la Corporació.
e) Principi de proporcionalitat.- La Corporació 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 la Corporació 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, la Corporació 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.- La Corporació 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

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

1. La identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans en les relacions amb la Corporació 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.
b) Altres sistemes de signatura electrònica admesos legalment i que siguin adequats per garantir la identificació dels ciutadans i, si escau, l'autenticitat i integritat dels documents electrònics.

2. La Corporació 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. La Corporació publicarà a la seu electrònica respectiva la relació de sistemes de signatura electrònica admesos en les seves relacions amb els ciutadans.

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

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

a) Informació sobre l'organització 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 la Corporació
e) Expedients sotmesos a informació pública.
f) Altra informació d'interès general i/o legalment establerta.

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 la consulta lliure dels documents electrònics que estiguin arxivats per la Corporació de conformitat amb la normativa vigent en matèria d'arxius i protecció de dades de caràcter personal, que facin referència a procediments finalitzats en la data de la consulta.

Per tal de garantir l'exercici acurat i no abusiu del dret de consulta descrit, caldrà que els ciutadans s'identifiquin a través dels mitjans electrònics que determini la Corporació 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 que es troben legalment habilitats per fer-ho, els serveis de la Corporació 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 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 que presentin per via electrònica escrits en qualsevol procediment o tràmit de conformitat amb el que preveu aquesta ordenança.

2. La Corporació 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, atenent els criteris següents:

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

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

3. Els escrits i els documents electrònics que presentin els ciutadans 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, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, la Corporació requerirà dels particulars l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per la iniciació de tràmits i procediments per mitjans electrònics.

5. En el supòsit que els ciutadans 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 al servei de la Corporació, prèviament habilitat, 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. La Corporació mantindrà actualitzada en la seu electrònica, un registre dels funcionaris al servei de la Corporació habilitats per a la identificació o acreditació de la voluntat dels ciutadans 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. La Corporació facilitarà per mitjans electrònics, i com a mínim a través de la seu electrònica corresponent, informació sobre:

a) La seva organització i competències.
b) 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.
d) Altra informació d'interès general i/o legalment establerta.

2. Es podrà difondre a través de mitjans electrònics qualsevol altra informació relativa a assumptes o qüestions d'interès general per als ciutadans 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, la Corporació podrà facilitar per mitjans electrònics a través de la web corresponent la informació i recursos que consideri adients.

Article 15. Informació administrativa

La Corporació 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. A tall d'exemple, la Corporació farà pública la informació següent:

a) Els acords dels òrgans de govern.
b) Les ordenances
c) El pressupost i les memòries de gestió.
d) Les figures de planejament urbanístic.
e) Els anuncis d'informació pública.
f) Els procediments de contractació administrativa.
g) Els procediments de concessió de subvencions.
h) Els procediments de selecció de personal.
i) Els impresos i formularis dels tràmits i procediments.

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, 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 generalitza pels ciutadans.

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

a) l'accés electrònic, a través d'Internet.
b) l'atenció presencial, mitjançant funcionaris habilitats, a les oficines de la Corporació, 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 del procediment administratiu comú, sempre que el funcionari actuï en assistència del ciutadà segons el disposat en 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 en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, en els termes dictats per la normativa vigent en aquesta matèria a cada moment.

Els ciutadans podran escollir les aplicacions o sistemes per relacionar-se amb les Administracions públiques, o dirigir-se a les mateixes, sempre que utilitzin estàndards oberts o, si escau, aquells altres que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i el que estableixi el Marc d'Interoperabilitat de Catalunya. Per a facilitar la interoperabilitat amb les Administracions públiques, el catàleg d'estàndards legalment establert contindrà una relació d'estàndards oberts, i si escau, complementaris, aplicables.

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 la Corporació és accessible per les persones majors i persones amb discapacitat, 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 la Corporació compleix el disposat en 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, 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 de la Corporació, podrà ser substituïda o complementada per la seva publicació al tauler d'edictes electrònic un cop entri en funcionament la seu electrònica.

Les informacions que hagin de publicar-se en el tauler d'anuncis i edictes de la Corporació queden enumerades en la norma de posada en funcionament del tauler d'edictes electrònic d'acord a la Disposició transitòria setena.

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 la Corporació i es podrà consultar, des dels terminals instal·lats a la seu de la Corporació i en el seu cas, a la resta de les oficines d'atenció de la Corporació així com en altres punts d'accés electrònic que determini la Corporació. 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 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 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. La Corporació 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 una resolució de presidència que s'incorporarà a la seu electrònica de la Corporació, es podran determinar els supòsits i les condicions en què serà obligatori comunicar-se amb la Corporació 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 la Corporació 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 seu electrònica de la Corporació i l'establiment de comunicacions segures.
b) Sistemes de signatura electrònica reconeguda del personal al servei de la Corporació.
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 la Corporació 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, les entitats integrades a la Corporació 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 a la Corporació 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, la Corporació 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, la

Corporació 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 electròniques a què fa referència l'apartat anterior, els ciutadans 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.

Article 21. Exigència i acreditació de representació

1. Els ciutadans podran actuar per mitjà de representants en els procediments i tràmits administratius que es facin davant la Corporació 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 que 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 la Corporació 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 a Corporació o d'altres administracions o entitats amb què la Corporació hagi signat un conveni de col·laboració.
d) Qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació que habiliti la Corporació en el marc de les lleis i d'aquesta ordenança.

Quan el procediment ho permeti i es consideri convenient, la Corporació 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 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 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. La Corporació 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 la Corporació o d'altres administracions públiques de conformitat a la normativa aplicable o amb les quals la Corporació 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 la Corporació.

3. La comprovació de la informació continguda en aquestes declaracions es podrà efectuar als registres de la Corporació o als d'altres administracions o entitats amb les quals la Corporació 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, la Corporació 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, tractament i efectes es regiran pel que disposa aquesta ordenança, amb subjecció estricta a la normativa de protecció de

dades de caràcter personal, així com a la resta de la normativa aplicable al procediment administratiu.

2. La Corporació 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, la Corporació 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. La Corporació 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. La Corporació emetrà certificats electrònics sobre les dades que figuren en poder seu, a petició dels ciutadans.

5. Els ciutadans, en substitució dels certificats en paper, podran presentar a la Corporació 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 del personal al servei de la Corporació 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, 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 compulsa electrònica dels documents en suport paper.

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

4. 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, la Corporació conservarà en suport electrònic els documents electrònics.

5. 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 compulsa. 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.

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 continguin.

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

3. Els documents administratius en suport electrònic:

a) Són vàlidament emesos si tenen incorporat algun dels sistemes admesos de signatura electrònica.
b) Han d'incloure una referència temporal.
c) Poden tenir la consideració de documents originals o de còpia i han d'indicar aquesta circumstància.

4. 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 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 30/1992, 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 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 en la Corporació.

2. L'acceptació dels interessats podrà tenir caràcter general per a tots els tràmits que els relacionin amb la Corporació 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 la Corporació, 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, 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. La Corporació 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, en els supòsits següents:

a) Quan la notificació s'hagi de practicar per mitjà d'anuncis en el tauler d'edictes de la Corporació de l'últim domicili en els casos en què les persones interessades en un procediment siguin desconegudes, s'ignori el mitjà o el lloc de la notificació i aquesta no s'hagi pogut practicar, malgrat que s'hagi intentat.
b) Quan les persones destinatàries de l'acte siguin una pluralitat indeterminada.
c) Quan es tracti d'actes integrants d'un procediment selectiu o de concurrència competitiva de qualsevol tipus. En aquest supòsit, les convocatòries successives s'han de publicar almenys a la seu electrònica corresponent i amb els mateixos efectes. Aquesta circumstància s'ha d'indicar en la convocatòria del procediment, i no tenen validesa les publicacions que s'efectuïn en llocs diferents.

8. 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'aprecïi mala fe o abús de dret per part del ciutadà o la ciutadana.

9. 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 la Corporació, configurat tècnicament com un accés telemàtic al Registre General de la Corporació.

2. El Registre electrònic s'integrarà a tots els efectes en el Registre general de la Corporació 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, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

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 que fixi l' la Corporació 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 s'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, comunicant-se 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.

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

9. Per iniciativa dels interessats o per requeriment de la Corporació és possible presentar al Registre electrònic documentació que acompanyi les sol·licituds, escrits i documents presentats, així com documents complementaris.

En compliment dels estàndards de format i requisits de seguretat dels Esquemes Nacionals d'Interoperabilitat i de Seguretat, el nivell de seguretat que s'exigeix al document complementari es el mateix que el del document principal.

Quan aquesta documentació no es presenti en el mateix acte que la sol·licitud, escrit o document, per al cas que s'hagués indicat un número d'entrada de resguard acreditatiu de la sol·licitud, escrit o document al que acompanyi o complementi la presentació inicial, l'interessat haurà d'indicar aquest número d'entrada.

Article 30. Arxiu electrònic de documents

1. La Corporació 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. 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 estableixi la Corporació, de conformitat amb la normativa aplicable.

2. La Corporació podrà establir convenis o acords amb altres entitats 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 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 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 la presidència.

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, en el corresponent catàleg, mitjançant una resolució de presidència, que s'incorporarà a la seu electrònica prevista en aquesta ordenança.

CAPÍTOL VUITÈ. FACTURA ELECTRÔNICA

Article 34. Factura electrònica

1. La Corporació accepta expressament la utilització de mitjans electrònics en la remissió de les factures a ella destinada, en els termes previstos en aquest article.

2. La remissió de factures electròniques que tinguin com a destinatàries la Corporació en l'àmbit de la contractació administrativa, així com la d'aquelles que, expedides entre particulars, es presentin electrònicament davant aquestes institucions en el curs de qualsevol procediment administratiu, es pot realitzar mitjançant qualsevol sistema que, als efectes de garantir l'autenticitat de l'origen i la integritat del contingut, compleixi el que estableix la normativa reguladora de les obligacions de facturació.

3. 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.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Tràmits i procediments actuals

Els tràmits i procediments accessibles actualment per via electrònica, ja sigui a través del web corresponent 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

A tal efecte, el referit catàleg inclourà totes aquelles webs titularitat de la Corporació actualment operatives.

Segona. Procediments en curs

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

Tercera. Seu electrònica

1. La seu electrònica de la Corporació entrarà en funcionament quan s'aprovin les disposicions que desenvolupin les previsions d'aquesta ordenança i 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 la Corporació.

Quarta. Notificació electrònica

1. La Corporació 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 hagi 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 la Corporació.

Cinquena. Registre electrònic

1. El Registre electrònic de la Corporació entrarà en funcionament quan s'aprovin les disposicions que desenvolupin les previsions d'aquesta ordenança i hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

2. La norma de posada en funcionament del Registre electrònic determinarà els seus requisits i funcionament, i restarà publicada a la seu electrònica de la Corporació.

Sisena. Arxiu electrònic

1. L'arxiu electrònic de la Corporació entrarà en funcionament quan s'aprovi la disposició que en reguli l'organització, i hagi 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 la Corporació.

Setena. 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 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-se en el mateix i restarà publicada a la seu electrònica de la Corporació.

Vuitena. Registre de funcionaris habilitats

1. El registre de funcionaris habilitats previst en aquesta ordenança restarà publicat a la seu electrònica de la Corporació quan hagi posat en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

2. La norma de posada en funcionament del registre de funcionaris habilitats determinarà els seus requisits i funcionament, i restarà publicada a la seu electrònica de la Corporació.

Novena. Representació

Els mecanismes de representació previstos en aquesta ordenança restaran publicats a la seu electrònica de la Corporació.

Desena. Exigibilitat dels drets reconeguts en aquesta ordenança

Els drets reconeguts als ciutadans 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 als serveis públics, en relació amb la totalitat dels tràmits i procediments de què sigui competent la Corporació.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. 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 la Corporació i definits a l'article 2 de la mateixa, podran crear les seves pròpies seus electròniques per a l'exercici de les seves competències.

Segona. Registre auxiliar EACAT

El registre auxiliar telemàtic associat a la Extranet de les Administracions Catalanes (EACAT) es considera un registre electrònic dels previstos a la lletra a) del punt 2 de l'article 24 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, habilitat per a la recepció i tramesa de les sol·licituds, escrits i comunicacions entre aquest ens i la resta d'administracions públiques adherides a l'EACAT i les anotacions corresponents als serveis d'administració electrònica, que el Consorci AOC o altres ens supramunicipals, previ conveni, prestin a aquesta corporació.

Les previsions del paràgraf anterior seran d'aplicació mentre no es puguin efectuar aquests assentaments directament en el registre general electrònic creat en l'article 29 d'aquesta ordenança. Quan això sigui possible aquest registre tindrà funcions de garantia de la disponibilitat de la prestació 24x7 dels serveis previstos, en cas de problemes tècnics que puguin afectar al registre general

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. Adaptació a la normativa

La Corporació es compromet a adaptar la normativa a les previsions d'aquesta ordenança.

Tercera. Entrada en vigor

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

ANNEX I. TRÀMITS I GESTIONS DISPONIBLES ACTUALMENT A TRAVÉS DEL PORTAL DE LA CORPORACIÓ

1. Instància genèrica
2. Queixes i suggeriments
3. Cita amb càrrec electe
4. Cita amb tècnic
5. Reclamació o denúncia de consum

ANNEX II. TRÀMITS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS, EMPRESES I PROFESSIONALS A TRAVÉS DE SERVEIS ELECTRÒNICS D'ACCÉS RESTRINGIT

1. Perfil del contractant
2. Notificacions electròniques

Tona, 16 de setembre de 2014