

**ACORD DEL PLE, DE 14 DE FEBRER DE 2013, PEL QUAL  
S'APROVA L'ORDENANÇA PER LA QUAL ES REGULA  
L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DEL CONSELL INSULAR DE  
MALLORCA I ELS ORGANISMES QUE EN DEPENEN<sup>1</sup>**

*(BOIB núm. 69, de 16 de maig de 2013; BOIB núm. 122, de 17 de setembre de 2022; BOIB  
núm.76, de 17 de juny de 2025)*

**CONTINGUT**

PREÀMBUL .....	3
Capítol I.....	4
Disposicions generals .....	4
Article 1. Objecte.....	4
Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu .....	5
Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu .....	5
Capítol II.....	6
Drets i deures dels ciutadans i de les ciutadanes en la relació amb l'administració electrònica.....	6
Article 4. Drets dels ciutadans i de les ciutadanes en el marc de l'administració electrònica.....	6
Article 5. Deures dels ciutadans i de les ciutadanes en el marc de les relacions administratives efectuades a través de mitjans electrònics.....	7
Capítol III .....	8
Principis generals de l'administració electrònica .....	8
Article 6. Principis rectors de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració insular .....	8
Article 7. Principis organitzatius de l'administració electrònica.....	8
Article 8. Principis generals d'accés electrònic dels ciutadans i de les ciutadanes al procediment administratiu .....	9
Article 9. Principis informadors de foment i promoció de la cooperació interadministrativa en matèria d'administració electrònica.....	10
Capítol IV .....	11
Mitjans d'accés als serveis electrònics i seu electrònica .....	11
Article 10. Mitjans d'accés als serveis electrònics .....	11
Article 11. Seu electrònica del Consell Insular de Mallorca .....	11
Article 12. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general .....	13
Article 13. Informació administrativa .....	14
Article 14. Qualitat i seguretat en la seu electrònica .....	14
Article 15. Tauler d'edictes electrònic .....	14

---

<sup>1</sup> Modificada per Acord del Ple de dia 9 de juny de 2022 (BOIB núm. 122, de 17 de setembre) i per Acord del Ple de dia 10 de abril de 2025 (BOIB núm. 76, de 17 de juny de 2025)

Capítol V .....	15
Normes d'identificació i d'autenticació electrònica .....	15
Article 16. Sistema de firma electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada .....	15
Article 17. Normes d'identificació, d'autenticitat i de signatura electrònica dels òrgans administratius i del personal al servei de l'Administració insular .....	15
Article 18. Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació .....	16
Article 19. Interoperativitat de la identificació i l'autenticació per mitjans electrònics certificats .....	17
Capítol VI .....	17
Identificació, accés a la informació i presentació d'escrits per part de la ciutadania..	17
Article 20. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes .....	17
Article 21. Requisits d'identificació en l'accés dels ciutadans i les ciutadanes a la informació administrativa electrònica .....	18
Article 22. Requisits d'identificació i d'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes en la presentació d'escrits .....	18
Capítol VII.....	19
El procediment administratiu electrònic.....	19
Article 23. Tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica.	19
Article 24. Catàleg de tràmits i procediments accessibles per via electrònica .....	20
Article 25. Expedient electrònic .....	20
Article 26. Actuació administrativa automatitzada .....	21
Article 27. Iniciació .....	21
Article 28. Actes administratius, comunicacions amb els ciutadans i les ciutadanes i validesa dels documents electrònics .....	22
Article 29. Exigència i acreditació de representació .....	22
Article 30. Tramitació per via electrònica dels procediments .....	23
Article 31. Presentació de documents i declaració responsable .....	23
Article 32. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades .....	24
Article 33 Còpies electròniques i trasllat de documents en suport paper .....	25
Article 34. Acabament.....	26
Article 35. La notificació per mitjans electrònics.....	26
Capítol VIII .....	27
Registre, arxivament i accés als documents electrònics .....	27
Article 36. Registre electrònic .....	27
Article 37. Arxiu electrònic de documents .....	29
Article 38. Preservació i accés als registres i als arxius electrònics .....	30
Capítol IX .....	30
Factura electrònica.....	30
Article 39. La factura electrònica .....	30
Capítol X .....	31
Incorporació de procediments a la tramitació electrònica i catàleg de procediments.	
Coordinació i gestió de l'actuació feta amb mitjans electrònics .....	31
Article 40. Mecanisme per a incorporar procediments a la tramitació electrònica .	31

Article 41. Projecte d'incorporació .....	31
Article 42. Aprovació del projecte d'incorporació.....	31
Article 43. Coordinació de l'actuació feta amb mitjans electrònics.....	32
Article 44. Gestió de la seu electrònica .....	32
Disposicions addicionals .....	32
Disposició addicional primera. Obligatorietat d'usar mitjans electrònics en els processos selectius per accedir a l'ocupació pública en l'àmbit de l'Administració insular .....	32
Disposicions transitòries.....	33
Disposició transitòria primera. Procediments en curs .....	33
Disposició transitòria segona. Seu electrònica .....	33
Disposició transitòria tercera. Notificació electrònica .....	33
Disposició transitòria quarta. Registre electrònic.....	34
Disposició transitòria cinquena. Arxiu electrònic .....	34
Disposició transitòria sisena. Tauler d'edictes electrònic .....	34
Disposició transitòria setena. Registre de funcionaris habilitats .....	34
Disposició transitòria vuitena. Representació .....	35
Disposicions finals.....	35
Disposició final primera. Desplegament i execució de l'Ordenança.....	35
Disposició final segona. Formació del personal empleat públic al servei del Consell	35
Disposició final tercera. Entrada en vigor .....	35

## **PREÀMBUL**

El desenvolupament de les tecnologies de la informació produeix canvis accelerats en la forma i en el contingut de les relacions entre les persones i les societats en què s'integren. Es transformen les maneres de fer i de relacionar-se a totes les organitzacions, ja siguin públiques o privades. La implantació i la utilització intensiva d'aquestes tecnologies obliguen a redefinir les tasques del govern i de la gestió pública i incideixen en una transformació profunda dels mitjans i els procediments tradicionals de l'activitat administrativa. I un dels àmbits que experimenta una transformació major és el de les relacions entre els ciutadans i les administracions públiques.

El Consell Insular de Mallorca està compromès amb aquests nous reptes, amb l'objectiu d'impulsar la societat de la informació i el coneixement i, especialment, el de crear una administració més oberta i accessible.

Es fa necessari disposar d'un instrument normatiu per a determinar els drets i els deures dels ciutadans en aquest àmbit, per a regular les condicions, les garanties i els efectes jurídics de la utilització dels mitjans electrònics en les relacions amb els ciutadans i per a establir els principis generals d'actuació de la institució en aquesta matèria, especialment en el procés d'incorporació dels tràmits i dels procediments administratius a l'administració electrònica.

En l'article 103 de la Constitució Espanyola es recull el principi d'eficàcia com un dels principis d'acord amb els quals ha d'actuar l'Administració pública.

En l'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, s'estableix que les administracions públiques han d'impulsar la utilització de les tècniques i els mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, per a desenvolupar l'activitat i exercir les competències, amb les limitacions que s'estableixen en la Constitució i en les lleis pel que fa a la utilització d'aquests mitjans.

En l'article 29 de Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, s'estableix que en l'àmbit de les seves competències els poders públics de les Illes Balears han d'impulsar l'accés a les noves tecnologies, a la plena integració de la societat de la informació i a la incorporació dels processos d'innovació.

En la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, es va fixar un nou marc jurídic en què s'havia de desenvolupar l'administració electrònica. La Llei va consagrar els drets dels ciutadans a comunicar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i la consegüent obligació de les administracions públiques de dotar-se de mitjans i sistemes electrònics que permetessin l'exercici d'aquest dret. No obstant això, la disposició final tercera de la Llei, en el paràgraf quart, de les entitats locals, supedita l'exercici dels drets dels ciutadans, que es reconeix en l'article 6 de la Llei, a la suficiència de les seves disponibilitats pressupostàries.

Per mitjà d'aquesta Ordenança es regula l'ús dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa insular, en especial en matèries tan rellevants com la difusió de la informació administrativa i l'accés a aquesta informació, en l'actuació procedimental i la participació ciutadana.

Aquesta Ordenança es dicta a l'empara de la potestat reglamentària i d'autoorganització reconeguda en l'article 61 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears; en l'article 6 de la Llei 8/2000, de 27 d'octubre, de consells insulars; en l'article 4 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i en compliment del que es disposa en l'article 45.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú; l'article 70 bis 3 de la dita llei de bases de règim local, i la disposició final tercera de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Aquesta Ordenança s'estructura en un preàmbul, deu capítols, vuit disposicions transitòries i tres de finals.

## **Capítol I**

### **Disposicions generals**

#### **Article 1. Objecte**

Aquesta Ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics a l'administració del Consell Insular de Mallorca i els organismes autònoms que en depenen, amb la finalitat de fer possible la consecució més eficaç dels principis de transparència administrativa,

proximitat i servei als ciutadans i les ciutadanes, que deriven de l'article 103 de la Constitució i de la legislació general administrativa.

A l'efecte del que es disposa en aquesta Ordenança, s'entén per *mitjà electrònic* qualsevol mecanisme, instal·lació, equip o sistema que permet produir, emmagatzemar o transmetre documents, dades i informacions, incloent-hi qualsevol xarxa de comunicació oberta o restringida, com Internet, telefonia fixa i mòbil o d'altres.

En conseqüència, aquesta Ordenança té l'objecte de regular les condicions i els efectes jurídics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre les administracions públiques, així com en les seves relacions amb els ciutadans i les ciutadanes, amb la finalitat de garantir-ne els drets i, en especial, la regulació de les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius.

També és objecte d'aquesta Ordenança fixar els principis pels quals es regula la incorporació dels tràmits i dels procediments administratius a la tramitació per via electrònica, d'acord amb el que es disposa en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (d'ara endavant, LAECSP).

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

1. Aquesta Ordenança és aplicable:

- a) Al Consell Insular de Mallorca i els organismes autònoms que en depenen, que, d'ara endavant, tindran la denominació conjunta d'*Administració insular*.
- b) A la ciutadania, entesa com a tal les persones físiques i jurídiques quan utilitzin mitjans electrònics en relacionar-se amb l'Administració insular.
- c) A les Administracions públiques que utilitzin mitjans electrònics en relacionar-se amb l'Administració insular en les matèries de competència insular.

2. L'Administració insular ha de promoure que les entitats de dret públic que en depenen, les societats i les fundacions del sector públic en què és majoritària directament o indirectament la seva representació, així com la resta dels organismes i de les entitats en què està representada, i les societats i les entitats concessionàries de serveis públics la titularitat de les quals és del Consell, en el marc de la prestació dels esmentats serveis o en l'exercici de potestats administratives delegades, adoptin progressivament les mesures necessàries per a prestar els serveis a través de mitjans electrònics, tot adequant-se a aquesta ordenança en tot allò que els és aplicable.

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

1. Aquesta Ordenança s'aplica a les actuacions en què participa l'Administració insular que es fan per mitjans electrònics, i concretament a les següents:

- a) Les relacions amb els ciutadans i les ciutadanes que tenen caràcter jurídic i administratiu.
- b) La consulta per part dels ciutadans i les ciutadanes de la informació pública administrativa i de les dades administratives que són en poder de l'Administració insular.

- c) La realització dels tràmits i els procediments administratius incorporats a la tramitació per via electrònica, de conformitat amb el que es preveu en aquesta Ordenança.
  - d) El tractament de la informació obtinguda per l'Administració insular en l'exercici de les seves potestats.
2. Els principis generals continguts en aquesta Ordenança també s'apliquen a les comunicacions i les actuacions dels ciutadans i de les ciutadanes no sotmeses a l'ordenament jurídic i administratiu, i de manera especial a la comunicació d'avisos i d'incidències, la presentació de reclamacions i la formulació de suggeriments, sempre que no tinguin una regulació específica.

## **Capítol II**

### **Drets i deures dels ciutadans i de les ciutadanes en la relació amb l'administració electrònica**

#### **Article 4. Drets dels ciutadans i de les ciutadanes en el marc de l'administració electrònica**

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

- a) Dret de relacionar-se amb l'Administració insular a través de mitjans electrònics, presentar documents, fer tràmits i procediments i, en general, exercir els drets i les facultats que li reconeix l'ordenament jurídic administratiu, amb total validesa i seguretat, excepte en els casos en què en una norma amb rang de llei s'estableixi la utilització d'un mitjà no electrònic.
- b) Dret d'exigir a l'Administració insular que se li adreci a través d'aquests mitjans i d'obtenir documents a través de formats electrònics.
- c) Dret de no presentar documents que estiguin en poder de l'Administració insular o de la resta d'administracions públiques amb les quals s'ha 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, als registres i als arxius a través de mitjans electrònics.
- f) Dret de participar en els processos de presa de decisions i en la millora de la gestió insular a través de mitjans electrònics, en els termes establerts en la normativa vigent, i de rebre resposta a les peticions i les consultes formulades.
- g) Dret d'accedir a l'administració electrònica i d'utilitzar-la, amb independència de les disminucions físiques o psíquiques, sempre que hi hagi els mitjans i les tecnologies que ho permetin.

- h) Dret de disposar de formació i suport en la utilització de l'administració electrònica.
- i) Dret d'accedir a l'administració electrònica i d'utilitzar-la amb independència de les eines tecnològiques emprades.
- j) Dret a la confidencialitat i la protecció de les seves dades personals i a la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades, en especial el dret que la informació personal lliurada no pugui ser destinada a cap altra finalitat.
- k) Dret a la privacitat i la seguretat de les seves comunicacions amb l'Administració insular i de les comunicacions que pugui fer aquesta en què constin les dades de la persona.
- l) Dret a la conservació en format electrònic per part de l'Administració insular dels documents electrònics que formin part d'un expedient.

2. L'exercici, l'aplicació i la interpretació d'aquests drets es duen a terme d'acord amb el que es preveu en la normativa aplicable i d'acord amb les previsions d'aquesta Ordenança.

#### **Article 5. Deures dels ciutadans i de les ciutadanes en el marc de les relacions administratives efectuades 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 insular, i per a garantir el bon funcionament i la gestió de la informació, les comunicacions, els processos i les aplicacions de l'Administració electrònica, els deures següents han de presidir l'actuació dels ciutadans i les ciutadanes:

- a) Deure d'utilitzar els serveis i els procediments de l'administració electrònica de bona fe i d'evitar-ne l'abús.
- b) Deure de facilitar a l'Administració insular, 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 insular, quan aquestes així ho requereixen.
- d) Deure de custodiar els elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics amb l'Administració insular.
- e) Deure de respectar el dret a la privacitat, la confidencialitat, la seguretat i la resta dels drets en matèria de protecció de dades.

2. L'Administració insular vetlla pel compliment d'aquests deures, en el marc del previst en la normativa aplicable i d'acord amb les previsions d'aquesta Ordenança.

## Capítol III

### Principis generals de l'administració electrònica

#### **Article 6. Principis rectors de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració insular**

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

#### **Article 7. Principis organitzatius de l'administració electrònica**

L'actuació de l'Administració insular, en general, i la referida a l'impuls de l'administració electrònica, en particular, es regeixen pels principis següents:

- a) Principi de servei al ciutadà. L'Administració insular impulsa l'accés electrònic a la informació, els tràmits i els procediments administratius, per a possibilitar la consecució més eficaç dels principis constitucionals de transparència administrativa, proximitat i serveis als ciutadans i les ciutadanes.
- b) Principi de simplificació administrativa. L'Administració insular aprofita l'eficiència que comporta la utilització de tècniques d'administració electrònica, en particular eliminant tots els tràmits o les actuacions que es consideren no rellevants; redissenya els processos administratius, d'acord amb la normativa aplicable, i utilitza al màxim les possibilitats derivades de les tecnologies de la informació i la comunicació per a aconseguir més eficàcia i més eficiència en l'activitat administrativa, amb les garanties legals degudes en l'acompliment de les seves funcions.
- c) Principi d'impuls dels mitjans electrònics per a una més gran eficàcia i eficiència de l'actuació administrativa. L'Administració insular impulsa, de manera preferent, l'ús dels mitjans electrònics en el conjunt de la seva activitat. Per a la consecució d'aquest objectiu, aplica els mitjans personals i materials pertinents, i adopta les mesures necessàries per a la seva pràctica i efectivitat.
- d) Per a garantir aquest principi, d'Administració insular habilita diferents canals o mitjans per a prestar els serveis electrònics i garanteix l'accés dels ciutadans i les ciutadanes que no disposen dels mitjans propis o de prou coneixements.
- e) Principi de neutralitat tecnològica. L'Administració insular garanteix la realització de les actuacions regulades en aquesta Ordenança amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, de manera que són l'evolució tecnològica i l'adopció de les tecnologies dins la societat les que determinen la utilització dels mitjans tecnològics que, a cada moment, són més convenients.
- f) Principi d'interoperativitat. L'Administració insular garanteix l'adopció dels estàndards d'interoperativitat i vetlla, tot respectant criteris de seguretat, adequació tècnica i economia de mitjans, perquè els sistemes d'informació utilitzats per l'Administració insular siguin compatibles i es reconeixin amb els dels ciutadans i les ciutadanes i amb els d'altres administracions.

- g) Principi de confidencialitat, seguretat i protecció de dades. L'Administració insular, en l'impuls a l'administració electrònica, garanteix la protecció de la confidencialitat i la seguretat de les dades dels ciutadans i de les ciutadanes, en els termes definits en la normativa sobre protecció de dades.
- h) En aquest sentit, l'Administració insular aprofita la tecnologia disponible a cada moment per a assegurar els drets inherents a la protecció de les dades personals, tot garantint les mesures de seguretat que impedeixen qualsevol traçabilitat personal no emparada per la finalitat o el consentiment.
- i) Principi de publicitat i transparència. L'Administració insular facilita la màxima difusió, publicitat i transparència de la informació que consta 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.
- j) Principi de participació. L'Administració insular promou 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.
- k) Així mateix, l'Administració insular fomenta el debat públic i l'expressió d'idees i opinions a través de diferents tipus d'instruments propis dels mitjans electrònics, considerant, en tot cas, els principis de bona fe i d'utilització responsable.

#### **Article 8. Principis generals d'accés electrònic dels ciutadans i de les ciutadanes al procediment administratiu**

La realització electrònica dels tràmits administratius en el marc de l'Administració insular es regeix pels principis generals següents:

- a) Principi de no-discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics. L'ús dels mitjans electrònics no pot comportar cap discriminació o restricció per als ciutadans i les ciutadanes en les seves relacions amb l'Administració insular. En aquest sentit, els sistemes de comunicació electrònica amb l'Administració només es poden configurar obligatoris i exclusius en els casos en què una norma amb rang legal així ho estableixi, en les relacions interadministratives, en les relacions juridicotributàries i en les relacions de subjecció especial, de conformitat amb les normes jurídiques aplicables.
- b) Principi de traçabilitat dels procediments i els documents administratius. L'Administració insular du a terme les accions necessàries per a establir sistemes i procediments adequats i comprensibles de traçabilitat que permeten que els ciutadans i les ciutadanes coneguin a cada moment, i a través de mitjans electrònics, les informacions relatives a l'estat de la tramitació i l'historial dels procediments i els documents administratius, sens perjudici de l'aplicació dels mitjans tècnics necessaris per a garantir la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones afectades.
- c) Principi d'intermodalitat de mitjans. Un procediment iniciat per un mitjà s'ha de poder continuar per un altre de diferent, sempre que s'assegurin la integritat i la seguretat jurídica del conjunt del procediment.

- d) Els tràmits i els procediments accessibles per via electrònica s'han de poder dur a terme pels canals i els mitjans electrònics que determini l'Administració insular.
- e) Principi de proporcionalitat. L'Administració insular només exigeix les garanties i les mesures de seguretat adequades a la naturalesa i les circumstàncies dels diferents tràmits i actuacions. Igualment, només requereix als ciutadans i les ciutadanes les dades que són estrictament necessàries en consideració a la finalitat per a la qual se sol·liciten.
- f) Principi d'accessibilitat i usabilitat. L'Administració insular garanteix l'ús de sistemes senzills que permeten obtenir informació d'interès general, de manera ràpida, segura i comprensible. També potencia l'ús de criteris unificats en la recerca i la visualització de la informació que permeten una millor difusió informativa, tot seguint els criteris i els estàndards internacionals i europeus d'accessibilitat i tractament documental.
- g) Així mateix, s'ha de posar a disposició dels ciutadans i les ciutadanes amb discapacitat o amb dificultats especials els mitjans necessaris perquè puguin accedir a la informació administrativa a través de mitjans electrònics, tot seguint els criteris i els estàndards generalment reconeguts.
- h) Principi d'exactitud de la informació que publica l'Administració insular. L'Administració insular garanteix, en l'accés a la informació de forma electrònica, l'obtenció de documents amb el contingut exacte i fidel a l'equivalent en suport paper o en el suport en què s'ha emès el document original. La disponibilitat de la informació en forma electrònica no ha d'impedir o dificultar l'atenció personalitzada a les oficines públiques o per altres mitjans tradicionals.
- i) L'Administració insular manté actualitzada la informació administrativa que és accessible per canals electrònics. A les publicacions electròniques, hi consten les dates d'actualització.

## **Article 9. Principis informadors de foment i promoció de la cooperació interadministrativa en matèria d'administració electrònica**

Els principis generals següents han d'inspirar la cooperació interadministrativa realitzada en el marc de l'Administració insular:

- a) Principi de col·laboració i cooperació. Amb l'objectiu de millorar el servei als ciutadans i les ciutadanes i l'eficiència en la gestió, l'Administració insular col·labora i coopera amb la resta de les administracions públiques per a facilitar les relacions dels ciutadans i les ciutadanes i empreses en l'àmbit de l'administració electrònica.
- b) Principi d'accés i disponibilitat limitada. L'Administració insular facilita l'accés de la resta d'Administracions públiques a les dades de què disposa de les persones interessades i que estan en suport electrònic, i n'especifica les condicions, els protocols i els criteris funcionals o tècnics necessaris per a accedir a les dades esmentades amb les mateixes garanties de seguretat i integritat, i amb limitació estricta a les que les administracions públiques requereixen en l'exercici de les seves funcions. L'accés a les dades esmentades està condicionat

al fet que la persona interessada n'hagi donat el consentiment o que una norma amb rang legal així ho prevegi.

## Capítol IV

### Mitjans d'accés als serveis electrònics i seu electrònica

#### Article 10. Mitjans d'accés als serveis electrònics

L'Administració insular garanteix l'accés dels ciutadans i de les ciutadanes als serveis electrònics que proporciona dins el seu àmbit a través de diferents canals, per la qual cosa ha de disposar almenys dels mitjans següents:

- a) El punt d'accés general és la seu electrònica, a través de la qual els ciutadans i les ciutadanes poden, en les seves relacions amb l'Administració insular, accedir a tots els serveis i la informació disponible.
- b) L'atenció telefònica que, en la mesura que els criteris de seguretat i les possibilitats tècniques ho permetin, facilita als ciutadans i les ciutadanes l'accés a les informacions i els serveis electrònics regulats en aquesta Ordenança.
- c) Les oficines i les instal·lacions que es determinen en les quals s'ha de posar a disposició dels ciutadans i de les ciutadanes, de forma lliure i gratuïta, els mitjans i els instruments precisos, per a exercir els drets reconeguts en l'article 4, les quals han de disposar de l'assistència i l'orientació sobre la seva utilització, bé a càrrec del personal de les oficines on s'ubiqui o bé per sistemes incorporats al mateix mitjà o instrument.

#### Article 11. Seu electrònica del Consell Insular de Mallorca

1. Es crea la seu electrònica del Consell Insular de Mallorca, disponible per als ciutadans i les ciutadanes en l'adreça electrònica <<https://seu.conselldemallorca.net>>, la titularitat, la gestió i l'administració de la qual corresponen al dit Consell, en l'exercici de les seves competències.

La seu electrònica del Consell Insular de Mallorca és l'adreça electrònica disponible a través de les xarxes de telecomunicacions i, en tot cas, per mitjà de la qual la ciutadania pot accedir a la informació i als serveis i els tràmits electrònics de la dita institució.

El Consell pot modificar la seu o crear-ne de noves mitjançant acord del Consell Executiu, que s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i a la mateixa seu electrònica.

2. El Consell Insular de Mallorca i els organismes autònoms que en depenen determinen les condicions de creació i funcionament de la seu electrònica, la qual s'ajusta als principis següents: integritat, veracitat i actualització dels continguts de la seu electrònica, publicitat oficial, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat i usabilitat, neutralitat tecnològica i interoperabilitat.

3. L'accés a la seu electrònica no requereix la utilització de cap modalitat de signatura electrònica, sens perjudici de les exigències que en matèria de signatura electrònica s'estableixen en la legislació bàsica estatal per a identificar la seu i garantir-hi una comunicació segura.

4. La informació institucional i dels serveis incorporada en la seu electrònica està disponible, com a mínim, en llengua catalana i en llengua castellana, és veraç i està permanentment actualitzada.
5. La informació i la documentació que es posen a disposició del públic s'entenen sens perjudici de l'atenció personalitzada que, en tot cas, ha de prestar de manera presencial o telefònica els empleats públics del Consell Insular de Mallorca i els organismes autònoms que en depenen, en l'exercici de les seves funcions.
6. Tota la informació de la seu electrònica, i també el disseny, els textos, les imatges, el so i qualsevol altre material que la integri, és propietat intel·lectual del Consell Insular de Mallorca.
7. Es prohibeix la modificació no autoritzada de la seu electrònica i dels seus continguts.
8. La seu electrònica del Consell Insular de Mallorca i la de cada un dels organismes autònoms que en depenen, si escau, disposen del contingut mínim següent:
  - a) Identificació de l'adreça electrònica de referència de la seu, així com de l'òrgan o dels òrgans titulars i dels responsables de la gestió i dels serveis posats a la seva disposició i, si escau, de les subseus que en deriven.
  - b) Mapa de la seu electrònica o informació equivalent, amb especificació de l'estructura de navegació i les diferents seccions disponibles, així com la relacionada amb propietat intel·lectual.
  - c) Informació necessària per a la utilització correcta de la seu i l'accés als serveis d'assessorament electrònic a l'usuari perquè pugui utilitzar correctament la seu.
  - d) Sistema de verificació dels certificats de la seu, accessible de forma directa i gratuïta.
  - e) Relació de sistemes de signatura electrònica que s'admeten o s'utilitzen a la seu.
  - f) Accés al registre electrònic, que es regula en aquesta Ordenança, així com les seves normes de funcionament.
  - g) Relació actualitzada dels tràmits i els serveis disponibles a la seu electrònica, amb indicació dels requisits essencials per a la tramitació i, si escau, els terminis de resolució i notificació i el sentit del silenci, així com els recursos o les accions que corresponguin, inclosos els impresos i els formularis associats.
  - h) Enllaç a la Bústia per a formular queixes i suggeriments davant els òrgans que, en cada cas, són competents.
  - i) Accés als diaris oficials en què es publica informació de l'Administració insular.
  - j) Servei d'informació de les interrupcions necessàries per raons tècniques indispensables.
  - k) Data i hora oficial de la seu electrònica, que disposa de les mesures de seguretat necessàries per a garantir-ne la integritat.
  - l) Relació de dies inhàbils a l'efecte del còmput de terminis.
  - m) Convenis que subscriu l'Administració insular amb altres Administracions públiques per a reconèixer mútuament registres electrònics o per a crear seus compartides.

- n) Unitat administrativa de procedència de la informació publicada, així com la data de la darrera actualització.
- o) Accés a la informació relativa als procediments de contractació de l'Administració insular, conforme a les previsions que sobre el Perfil de contractant conté la legislació aplicable en matèria de contractació pública.
- p) Publicació electrònica d'actes i comunicacions que es penjen en el tauler d'edictes, amb indicació del caràcter complementari o substitutiu de la publicació electrònica
- q) Qualsevol altra informació, servei o tràmit, que, per disposició legal o per decisió dels òrgans de l'Administració insular, es publica a la seu electrònica.

9. L'Administració insular publica a la seu electrònica pròpia qualsevol altra informació que pugui potenciar la transparència de la seva actuació, sempre que els recursos i les lleis ho permetin.

## **Article 12. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general**

1. L'Administració insular facilita per mitjans electrònics, i com a mínim a través de la seu electrònica, informació sobre:

- a) L'organització del Consell Insular de Mallorca i els òrgans que en depenen, així com de les seves competències.
- b) Les dades de localització de les seus i de les diferents oficines de l'Administració insular, com pot ser l'adreça postal, els números de telèfon i els horaris d'atenció al públic.
- c) El catàleg de serveis que té encomanats o assumits, amb indicació de les prestacions concretes i la disponibilitat de cada un dels serveis.
- d) El text actualitzat dels reglaments i de les ordenances.
- e) El pressupost del Consell Insular de Mallorca i dels organismes autònoms que en depenen.
- f) Els instruments de planejament d'àmbit insular.
- g) El tauler d'edictes.
- h) Els mitjans electrònics que els ciutadans i les ciutadanes poden utilitzar en l'exercici del seu dret a comunicar-se amb l'administració insular.
- i) La relació actualitzada de programes i aplicacions utilitzades per l'Administració insular en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- j) El registre electrònic.

2. Es pot difondre a través de mitjans electrònics qualsevol altra informació relativa a afers o qüestions d'interès general per als ciutadans i les ciutadanes, inclosa la que pot contribuir a una millor qualitat de vida d'aquestes persones, i amb una incidència social especial, com en els àmbits de cultura, educació, esports, lleure, serveis socials, medi ambient, i qualsevol altra informació que pot potenciar la transparència de la seva actuació.

3. La informació facilitada ha de fer constar l'òrgan administratiu proveïdor de la informació i les dates d'actualització.

### **Article 13. Informació administrativa**

L'Administració insular facilita a través de mitjans electrònics tota la informació administrativa que, per prescripció legal o resolució judicial, s'ha de fer pública i, en qualsevol cas, especifica l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats. A tall d'exemple, fa pública, entre d'altres, la informació següent, sens perjudici d'afegir-n'hi d'altra en el futur:

- a) Els extractes de les actes del Ple de la corporació
- b) Els anuncis d'informació pública
- c) Informació relativa als procediments de contractació
- d) Informació relativa als procediments de concessió de subvencions
- e) Informació relativa als procediments de selecció de personal
- f) Els impresos i els formularis dels tràmits i els procediments que l'Administració insular gestiona.

### **Article 14. Qualitat i seguretat en la seu electrònica**

1. Els serveis, a la seu electrònica, estan operatius vint-i-quatre 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'ha d'informar la ciutadania, al més aviat possible, amb indicació dels mitjans alternatius disponibles. La informació s'ha de publicar a través de la seu electrònica o d'altres mitjans que permetin la difusió d'aquesta circumstància.

2. L'Administració insular garanteix l'autenticitat, l'actualització i la integritat de la informació i els serveis que són accessibles a través de la seu electrònica.

3. La seu electrònica ha de complir els estàndards d'accessibilitat, de conformitat amb la normativa aplicable, i, en particular, cal garantir que sigui accessible des dels principals navegadors i sistemes operatius de codi obert.

4. L'Administració insular es compromet a vetllar per la qualitat de la informació continguda en les pàgines web de la seva titularitat, si bé no es considera responsable, en cap cas, de la informació que es pot obtenir a través de fonts externes, ni tampoc de les opinions que puguin expressar, a través de les pàgines web insulars, persones que no hi estiguin vinculades.

### **Article 15. Tauler d'edictes electrònic**

1. La publicació d'actes i comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, s'ha de fer al tauler d'edictes de l'Administració insular es pot substituir o complementar per la publicació al tauler d'edictes electrònic, un cop entra en funcionament la seu electrònica.

Les informacions que es publiquen en el tauler d'edictes de l'Administració insular s'enumeren en la norma de posada en funcionament del tauler d'edictes electrònic d'acord amb la disposició transitòria sisena.

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

3. El tauler d'edictes electrònic ha de disposar dels sistemes i els mecanismes que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del contingut, en els termes prevists en l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. En especial, a l'efecte del còmput dels terminis que correspongui, s'ha d'establir el mecanisme que garanteixi la constatació de la data de la publicació dels edictes.

4. El tauler d'edictes electrònic ha d'estar disponible les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any.

Quan, per raons tècniques, es preveu que el tauler d'edictes electrònic pot no estar operatiu, s'ha d'anunciar a les persones usuàries amb la màxima antelació possible, i indicar els mitjans alternatius de consulta del tauler que estan disponibles.

## **Capítol V**

### **Normes d'identificació i d'autenticació electrònica**

#### **Article 16. Sistema de firma electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada**

1. Per a identificar i autenticar l'exercici de la competència en l'actuació administrativa automatitzada, el Consell Insular de Mallorca pot determinar, per acord del Consell Executiu, els supòsits d'utilització dels sistemes de firma electrònica següents:

- a) Segell electrònic del Consell basat en un certificat electrònic que reuneixi els requisits exigits per la legislació de firma electrònica.
- b) Codi segur de verificació vinculat al Consell, a un òrgan d'aquest i, si escau, a la persona firmant del document. És permesa, en qualsevol cas, la comprovació de la integritat del document per mitjà de l'accés a la seu electrònica del Consell.

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

3. La relació de segells electrònics emprats pel Consell Insular de Mallorca, incloent-hi les característiques dels certificats electrònics i les persones prestadores que els expedeixen, ha de ser pública i accessible per mitjans electrònics; a més, s'han d'adoptar les mesures adequades per a facilitar la verificació del segell electrònic.

4. En el cas dels organismes autònoms dependents, l'acord a què fa esment l'apartat 1r correspon als òrgans de govern, conformement al que es preveu en la seva normativa reguladora.

#### **Article 17. Normes d'identificació, d'autenticitat i de signatura electrònica dels òrgans administratius i del personal al servei de l'Administració insular**

1. Sens perjudici del que es preveu en l'article 16, la identificació i l'autenticació de l'exercici de la competència de l'Administració insular, quan utilitza mitjans electrònics, s'han de dur a terme per mitjà de firma electrònica de les autoritats i el personal al seu

servei, que han de participar en la tramitació administrativa per mitjans electrònics, d'acord amb el que es disposa en els apartats següents.

2. L'Administració insular ha de proveir les seves autoritats i el seu personal de sistemes de firma electrònica, els quals poden identificar de manera conjunta l'autoritat, el titular del lloc de treball o càrrec i l'òrgan administratiu o entitat pública en què presta els serveis. En aquest cas, el sistema de signatura electrònica ha de reunir les característiques següents:

- a) Els certificats electrònics proporcionats han de complir les garanties i els requisits que estableix la política de signatura de la institució.
- b) Les signatures electròniques només es poden utilitzar en el desenvolupament de les funcions i en l'exercici de les potestats pròpies del càrrec o el lloc de treball que hom ocupa.
- c) El certificat electrònic de l'autoritat o l'empleat públic ha de contenir, com a mínim, la informació següent:
  - Descripció del tipus de certificat, en què s'ha d'incloure la denominació «certificat electrònic autoritat/empleat públic»
  - Nom i llinatges de la persona titular del certificat
  - Número del document nacional d'identitat o número d'identificació d'estranger de la persona titular del certificat
  - Òrgan o organisme públic en què la persona titular presta servei
  - Lloc de treball
  - Número d'identificació fiscal de l'òrgan o l'organisme públic en què la persona titular del certificat presta serveis
- d) Corresponen a l'Administració insular les tasques d'identificar i de comprovar les circumstàncies necessàries per a emetre el certificat corresponent del seu personal. Igualment, li correspon instar la supressió o la revocació d'aquests certificats quan escaigui.
- e) Corresponen a qui té la signatura electrònica les funcions següents:
  - Custodiar els certificats electrònics, així com els seus suports.
  - Usar adequadament aquests certificats exclusivament en l'exercici de les seves funcions i respecte als requisits i als límits que són determinants en la política de signatura de la institució.

3. La firma electrònica basada en el document nacional d'identitat es pot utilitzar a l'efecte d'aquest article.

### **Article 18. Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació**

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

2. Quan les persones participants en les comunicacions pertanyen a l'Administració insular, es determinen les condicions i les garanties per les quals es regeixen i comprenen almenys la relació de persones emissores i receptors autoritzades, i la naturalesa de les dades per intercanviar. Si els que hi participen pertanyen a administracions diferents, aquestes condicions s'estableixen per mitjà de conveni.

3. En tot cas, l'Administració insular ha de garantir la seguretat de l'entorn tancat de comunicacions i la protecció de les dades que es transmeten.

### **Article 19. Interoperativitat de la identificació i l'autenticació per mitjans electrònics certificats**

1. Els certificats electrònics reconeguts que prestadors de serveis de certificació han emès, l'Administració insular els admet com a vàlids per a relacionar-s'hi, sempre que els esmentats prestadors de serveis de certificació posin a disposició de la dita administració la informació necessària en condicions que resultin tecnològicament viables i sense que suposi cap cost per a l'Administració insular.

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

## **Capítol VI**

### **Identificació, accés a la informació i presentació d'escrits per part de la ciutadania**

#### **Article 20. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes**

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

- a) Sistemes de signatura electrònica basats en certificats digitals reconeguts en tot cas, llevat que una norma específica afegixi requisits addicionals per a identificar i acreditar la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes.
- b) Altres sistemes de signatura electrònica admesos legalment i adequats per a garantir la identificació de la ciutadania i, si escau, l'autenticitat i la integritat dels documents electrònics.

2. Les persones físiques poden utilitzar, en qualsevol cas i amb caràcter universal, els sistemes de signatura electrònica incorporats al document nacional d'identitat en les seves relacions amb l'Administració insular, el DNI electrònic. El règim d'utilització i els efectes de l'esmentat document es regeixen per la normativa que el regula.

3. L'Administració insular ha de promoure la utilització dels mitjans d'identificació electrònica més estesos en l'àmbit social i d'establir acords amb les entitats de certificació corresponents, sempre que l'Administració insular disposi dels mitjans adequats per a comprovar la validesa del certificat sense cost per part seva.

4. L'Administració insular ha de publicar a la seu electrònica la relació de sistemes de signatura electrònica admesos en les seves relacions amb la ciutadania.

## **Article 21. Requisits d'identificació en l'accés dels ciutadans i les ciutadanes a la informació administrativa electrònica**

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

- a) Informació sobre l'organització insular i els serveis d'interès general
- b) Consultes de normativa insular
- c) Informació inclosa en el tauler d'edictes electrònic
- d) Publicacions oficials de l'Administració insular
- e) Anuncis d'informació pública d'expedients que l'Administració insular tramita
- f) Informació dels tràmits i els procediments que es poden dur a terme
- g) Altres informacions d'accés general

2. De conformitat amb el que es disposa en 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 arxivats per l'Administració insular, d'acord 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 a garantir l'exercici acurat i no abusiu del dret de consulta descrit, cal que els ciutadans i les ciutadanes s'identifiquin a través dels mitjans electrònics que determina l'Administració insular i que permeten 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 els arxius referits als apartats 5 i 6 de l'article 37 de la dita Llei 30/1992, queda reservat a les persones que acrediten les condicions que la llei preveu en cada cas.

Per a garantir que els ciutadans i les ciutadanes que es troben habilitats per a fer-ho exerceixen el dret de consulta, els serveis responsables n'han d'exigir la identificació per mitjà de qualsevol procediment electrònic d'identificació segur d'entre els especificats en l'article 20 d'aquesta Ordenança.

## **Article 22. Requisits d'identificació i d'acreditació de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes en la presentació d'escrius**

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

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

- a) Les característiques dels canals electrònics que s'han habilitat per fer el tràmit.

- b) La proporcionalitat entre el requisit imposat i la transcendència que pot tenir el tràmit en concret, en l'esfera jurídica dels ciutadans i les ciutadanes.
- c) L'exigència formal de signatura en l'escrit presentat pel ciutadà o la ciutadana, d'acord amb la normativa de procediment administratiu general.
- d) El nivell de seguretat jurídica en funció dels riscos associats a l'operació.
- e) La disponibilitat de la tecnologia i els recursos de l'Administració insular.

Aquests sistemes alternatius de signatura electrònica estan a disposició de la ciutadania a la seu electrònica.

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

4. D'acord amb el que es disposa en 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 insular ha de requerir als particulars l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat que es preveuen en 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 es preveuen en aquesta Ordenança, aquesta identificació o acreditació de la voluntat la pot fer vàlidament un funcionari al servei de l'Administració insular, prèviament habilitat, a través de l'ús del sistema de signatura electrònica amb el qual el dit funcionari estigui dotat.

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

6. L'Administració insular manté actualitzada, en la seu electrònica, un registre dels funcionaris al servei de l'Administració insular habilitats per a identificar o acreditar la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes regulada en aquest article.

## **Capítol VII**

### **El procediment administratiu electrònic**

#### **Article 23. Tràmits i procediments incorporats a la tramitació per via electrònica**

1. L'Administració insular incorpora progressivament els tràmits i els procediments administratius a la tramitació per via electrònica, conforme al procediment d'incorporació i als principis generals d'actuació prevists en aquesta Ordenança.

2. Una vegada aprovada i en vigor aquesta Ordenança, es poden dur a terme telemàticament els tràmits i els procediments següents:

- a) Els procediments administratius que es determinen d'acord amb el previst en el capítol X d'aquesta Ordenança, tant respecte del compliment de tràmits com de la consulta de l'estat de tramitació i la comunicació d'avisos d'interès dins el procediment
- b) La consulta d'informació per part dels ciutadans i les ciutadanes

- c) Les comunicacions de la ciutadania, en especial els avisos, les queixes, els suggeriments i les peticions que es determinin

3. En el marc de la legislació vigent, mitjançant resolució adoptada per l'Administració insular que s'ha de publicar en la seu electrònica, es poden determinar els supòsits i les condicions en què és obligatori comunicar-se amb l'Administració insular a través de mitjans electrònics, quan les persones interessades són jurídiques o col·lectius de persones físiques que, per raons de capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats, tenen garantit l'accés als mitjans tecnològics adequats i la disponibilitat d'aquests mitjans.

#### **Article 24. Catàleg de tràmits i procediments accessibles per via electrònica**

1. Els tràmits i els procediments accessibles per via electrònica s'han d'incloure, a l'efecte d'informar els ciutadans i les ciutadanes, en el catàleg corresponent, que s'ha de publicar a la seu electrònica prevista en aquesta Ordenança, de conformitat amb el que s'hi estableix en el capítol X.

2. El catàleg de procediments ha de descriure tots els tràmits i les fases de cada procediment, així com els documents i els actes de comunicació que s'hi associen, de manera que es puguin generar formularis i plantilles per a incorporar a la plataforma de tramitació electrònica.

3. La seu electrònica ha de permetre que es duguin a terme les actuacions previstes en els tràmits i els procediments que s'han inclòs en el referit catàleg.

#### **Article 25. Expedient electrònic**

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

2. La foliació dels expedients electrònics s'ha de dur a terme mitjançant un índex electrònic, firmat per l'òrgan o l'entitat actuant, segons correspongui. Aquest índex ha de garantir la integritat de l'expedient electrònic i n'ha de permetre 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 de signatura electrònica.
- b) Han d'incloure una referència temporal.
- c) Poden tenir la consideració de documents originals o de còpia, per la qual cosa han d'indicar aquesta circumstància.

4. La tramesa d'expedients es pot substituir, amb caràcter general, 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 26. Actuació administrativa automatitzada**

1. Els actes administratius dels òrgans integrats en l'Administració insular es poden dictar de forma automatitzada, sempre que es compleixin els requisits establerts per als actes administratius en la normativa administrativa aplicable i en aquesta Ordenança.

2. Les actuacions administratives automatitzades poden ser de mer tràmit o de comunicació de dades automatitzades, o actuacions automatitzades que impliquen una classificació o valoració.

a) Les actuacions de mer tràmit o de comunicació de dades automatitzades són les que traslladen a la ciutadania una informació que està en poder dels sistemes d'informació de l'Administració insular, o les que tenen el contingut unívocament recollit en aquesta Ordenança.

b) Les actuacions automatitzades que impliquen una classificació o valoració tenen el contingut elaborat de forma automatitzada amb eines informàtiques, que, sobre la base del coneixement prèviament aportat, fan una tasca de classificació o de valoració, i assignen una conseqüència jurídica en funció de les dades de partida que s'han aportat.

3. La utilització de qualsevol sistema per a dur a terme actuacions automatitzades que impliquen una classificació o valoració del Consell Insular de Mallorca requereix, en qualsevol cas, un acord de Consell Executiu, que ha d'establir prèviament l'òrgan o els òrgans competents, segons els casos, per a definir les especificacions, la programació, el manteniment, la supervisió i el control de qualitat. Així mateix, ha d'indicar l'òrgan responsable a l'efecte d'impugnació. En el cas dels organismes dependents, els seus òrgans de govern han d'adoptar l'acord, conforme al que es preveu en la seva normativa reguladora.

## **Article 27. Iniciació**

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

A aquest efecte, l'Administració insular ha de posar a disposició de les persones interessades els models o els sistemes electrònics de sol·licitud corresponents, que han de ser accessibles, sense més restriccions que les derivades de la utilització dels estàndards d'interoperativitat legalment establerts.

En aquest sentit, per als tràmits i els procediments per als quals s'ha establert un model o sistema electrònic de sol·licitud específic, les persones interessades a iniciar un procediment per via electrònica només poden fer servir el document pertinent de sol·licitud específic.

2. Quan utilitzen els models i les sol·licituds electròniques a què es fa referència en l'apartat anterior, les persones interessades han de fer servir 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 es preveu en l'article 70 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

3. A causa que tots els tràmits i els procediments accessibles per via electrònica estan catalogats i s'informa dels documents necessaris per a iniciar-ne el procediment, si la

persona interessada no aporta tota la documentació requerida, serà informada d'aquest defecte i es paraitzarà el tràmit fins que presenti tota la documentació preceptiva. En aquest sentit, la persona interessada té el termini de deu dies per a esmenar la sol·licitud, segons el que es preveu en l'article 71.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Transcorregut aquest termini sense haver esmenat les deficiències de la sol·licitud presentada, s'entén que desisteix de la petició, de la qual s'acorda l'arxivament.

### **Article 28. Actes administratius, comunicacions amb els ciutadans i les ciutadanes i validesa dels documents electrònics**

1. Els actes administratius i les resolucions que dicta l'Administració insular i les comunicacions amb els ciutadans i les ciutadanes que es fan per mitjans electrònics han de complir els requisits de seguretat, integritat i conservació prevists en l'article 45.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com els prevists en la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
2. Les previsions contingudes en aquest article no són aplicables a les comunicacions que es produeixen al marge dels procediments administratius, la regulació dels quals correspon a l'Administració Insular i on no cal garantir els requisits esmentats anteriorment, tenint en compte la sensibilitat de la comunicació realitzada.
3. Es consideren vàlids els documents que han emès els particulars en les seves relacions amb l'Administració i que han produït per mitjans electrònics, sempre que se n'acrediti l'autenticitat, la integritat i la conservació, de conformitat amb els punts prevists en aquesta Ordenança i amb les normes, acords o resolucions que la despleguin, per a la qual cosa l'Administració insular ha de promoure la utilització de formats estàndards internacionalment reconeguts.
4. Les comunicacions a través de mitjans electrònics són vàlides sempre que hi ha constància de la transmissió i la recepció, de la data i del seu contingut íntegre i que se n'identifiquen les persones remitent i les destinatàries.
5. Les persones interessades poden aportar a l'expedient còpies digitalitzades dels documents, la fidelitat amb l'original de les quals es garanteix mitjançant la utilització de la signatura electrònica reconeguda. L'Administració insular pot sol·licitar en qualsevol moment la confrontació del contingut de les còpies aportades.

### **Article 29. Exigència i acreditació de representació**

1. Els ciutadans i les ciutadanes poden actuar per mitjà de representants en el procediments i els tràmits administratius que fan davant l'Administració insular per mitjans electrònics, d'acord amb el que es preveu en la legislació general i en aquesta Ordenança. En aquests supòsits, la validesa de les actuacions fetes està subjecta a l'acreditació de la representació. Per als actes i les gestions de mer tràmit, es presumeix aquesta representació.
2. El procediment d'acreditació de la representació, quan es fan actuacions per mitjans electrònics, es pot 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 inclouen la relació de representació i que accepta l'Administració insular, de conformitat amb el que s'estableix en aquesta Ordenança
- c) Mitjançant la declaració de l'apoderament per part del representant i la comprovació posterior de la representació als registres de l'Administració insular o d'altres administracions o entitats amb què s'ha signat un conveni de col·laboració.
- d) Qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació que habilita l'Administració insular en el marc de les lleis i d'aquesta Ordenança.

L'Administració insular pot, en qualsevol moment, demanar a la persona apoderada la justificació de l'apoderament.

### **Article 30. Tramitació per via electrònica dels procediments**

1. Els programes, les aplicacions i els sistemes d'informació que en cada cas s'utilitzen per a dur a terme, per mitjans electrònics, els tràmits administratius han 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 més del respecte cap a l'ordre de tramitació dels expedients.
2. Els òrgans administratius han de garantir que els drets d'audiència a les persones interessades i d'informació pública als ciutadans i les ciutadanes es poden exercir a través de mitjans electrònics, quan escau.
3. La persona interessada, amb la identificació prèvia, pot 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 amb aquesta finalitat. La informació sobre l'estat de tramitació del procediment comprèn la relació dels actes de tràmit realitzats, amb indicació del contingut, així com la data en què es varen dictar.
4. L'Administració insular pot remetre a la persona interessada avisos sobre l'estat de la tramitació dirigits a les adreces electròniques de contacte que aquesta li ha indicat.

### **Article 31. Presentació de documents i declaració responsable**

1. No cal aportar documents que estan en poder de l'Administració insular o d'altres administracions públiques amb les quals s'ha signat un conveni de col·laboració. L'exercici d'aquest dret es fa d'acord amb la normativa aplicable a cada procediment i d'acord amb la normativa aplicable a la protecció de dades de caràcter personal.
2. Les entitats compreses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança han de promoure 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 pot efectuar als registres de l'Administració insular o als d'altres administracions o entitats amb les quals l'Administració insular té signat un conveni de col·laboració.

## **Article 32. Certificats administratius electrònics i transmissió de dades**

1. D'acord amb els principis de simplicitat administrativa i d'interoperativitat entre administracions, l'Administració insular ha de promoure l'eliminació de certificats i, en general, de documents en paper, que han de ser substituïts, 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, l'expedició, el tractament i els efectes d'aquests es regeixen pel que es disposa en aquesta Ordenança, amb subjecció estricta a la normativa de protecció de dades de caràcter personal, així com a la resta de la normativa aplicable en el procediment administratiu.

2. L'Administració insular es compromet a facilitar l'accés d'altres administracions públiques a les dades relatives a les persones interessades que estan en el seu poder i en suport electrònic. En qualsevol cas, ha d'establir les garanties màximes de seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb el que es disposa en la normativa aplicable a la protecció de dades de caràcter personal.

La disponibilitat de les dades es limita estrictament a les que la resta d'administracions requereixen als ciutadans i les ciutadanes per a tramitar i resoldre els procediments i les actuacions de la seva competència, d'acord amb la seva normativa reguladora. L'accés a les dades de caràcter personal està subjecte, en qualsevol cas, al compliment de les condicions establertes en la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

3. En el marc dels principis regulats en aquesta Ordenança, l'Administració insular ha de promoure l'establiment de convenis amb les entitats públiques o privades, tant emissores com receptores de certificats o documents administratius, per a simplificar l'obtenció, la transmissió i, si escau, la validació de documents o certificats electrònics per a transmissions de dades.

L'aportació de certificats que preveuen les normes reguladores vigents de procediments i actuacions administratives es pot fer a través de certificats electrònics, amb plena validesa i eficàcia, d'acord amb les previsions següents:

- a) En el marc d'un procediment administratiu, el Consell Insular de Mallorca, o els organismes autònoms que en depenen, com a responsable del tràmit, pot sol·licitar telemàticament la transmissió de dades en poder d'altres administracions necessàries per a exercir les seves competències.
- b) Per a poder donar resposta a les peticions de les administracions convingudes, el Consell Insular de Mallorca, o els organismes autònoms que en depenen, disposa de mecanismes automàtics de transmissió de dades en temps real.
- c) Per a la substitució d'un certificat en paper per a transmetre les dades corresponents, la persona titular d'aquestes dades ha d'haver consentit la transmissió, d'acord amb el que es preveu en la normativa de protecció de dades de caràcter personal, excepte en el casos prevists en una norma amb rang de llei. Si no hi consent, la persona interessada ha de sol·licitar el certificat corresponent i aportar-lo.
- d) Qualsevol transmissió de dades, la faci el Consell Insular de Mallorca, els organismes autònoms que en depenen o altres administracions convingudes, s'ha d'efectuar a sol·licitud de l'òrgan o l'entitat tramitadora i s'hi han d'identificar les dades requerides i els seus titulars, així com la finalitat per a la qual es requereixen. A la sol·licitud, hi ha de constar que es disposa del

consentiment dels titulars afectats, de la manera prevista en l'apartat anterior, llevat que aquest consentiment no sigui necessari en virtut d'una norma amb rang de llei.

- e) L'òrgan o l'organisme receptor ha de deixar constància de la petició i la recepció de les dades a l'expedient. Amb la finalitat que els òrgans de fiscalització i control verifiquin l'origen i l'autenticitat de les dades, l'Administració insular ha d'habilitar els mecanismes oportuns..
- f) Per a poder garantir la identitat de l'Administració peticionària i la de l'Administració emissora, així com la integritat, l'autenticitat i la confidencialitat de les dades transmeses, tant la petició com la transmissió de dades han d'anar acompanyades de la signatura electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent.

4. L'Administració insular ha d'establir els mecanismes necessaris per a elaborar certificats administratius electrònics, que tenen els mateixos efectes que els expedits en suport paper. El contingut d'aquests es pot imprimir en suport paper i la signatura manuscrita se substitueix per la signatura electrònica o un codi de verificació generat electrònicament, que permet de comprovar-ne l'autenticitat si s'accedeix telemàticament als arxius de l'òrgan o l'organisme emissor.

L'Administració insular emet certificats electrònics sobre les dades que figuren en poder seu, a petició dels ciutadans i les ciutadanes.

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

### **Article 33 Còpies electròniques i trasllat de documents en suport paper**

1. Les còpies fetes per mitjans electrònics de documents electrònics que ha emès la mateixa persona interessada o l'Administració insular, se'n mantingui o no el format original, tenen immediatament la consideració de còpies autèntiques, amb l'eficàcia prevista en l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sempre que el document electrònic original estigui en poder de l'Administració i que la informació de firma electrònica i, si escau, de segellament de temps permetin comprovar la coincidència amb el document esmentat.

2. Les compulses de documents emesos originàriament en suport paper utilitzant mitjans electrònics s'han de realitzar a través d'un procediment de digitalització segur, que inclogui la firma electrònica reconeguda del personal al servei de l'Administració insular que ha realitzat la compulsa i que garanteixi la seguretat i la integritat de la còpia, i tenen la consideració de còpia autèntica, amb l'eficàcia prevista en l'article 46 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. En aquests supòsits es poden destruir els originals en suport paper en els termes i amb les condicions que el Consell Insular de Mallorca estableixi.

3. L'Administració insular pot obtenir imatges electròniques dels documents privats aportats pels ciutadans i les ciutadanes, amb la mateixa validesa i eficàcia, a través de processos de digitalització que en garanteixin l'autenticitat, la integritat i la conservació,

de la qual cosa es deixa constància. Aquesta obtenció pot fer-se de forma automatitzada, per mitjà del segell electrònic corresponent.

4. Les còpies en suport paper de documents públics administratius emesos per mitjans electrònics i firmats electrònicament tenen la consideració de còpies autèntiques, sempre que incloguin la impressió d'un codi generat electrònicament o altres sistemes de verificació que permetin contrastar-ne l'autenticitat per mitjà de l'accés als arxius electrònics de l'Administració insular.

5. La incorporació de documents en suport paper als tràmits i els procediments administratius que s'han incorporat a la tramitació per via electrònica s'ha de fer mitjançant la compulsua electrònica d'aquests documents. Els documents compulsats electrònicament poden ser vàlids tant en el procediment concret per al qual s'ha realitzat la compulsua com per a qualsevol altre procediment que l'Administració insular tramita.

6. Quan un procediment iniciat electrònicament no es tramita totalment en suport electrònic, l'òrgan competent pot reproduir en suport paper les sol·licituds, les comunicacions o altres documents electrònics mitjançant la impressió dels documents, amb la incorporació del codi de validació, per a continuar la tramitació de l'expedient.

#### **Article 34. Acabament**

1. Els procediments que es tramiten i s'acaben en suport electrònic han de garantir que l'òrgan competent s'identifiqui com a tal i exerceixi la competència.

2. L'acte o la resolució que posi fi a un procediment electrònic ha de complir els requisits que es preveuen en l'article 89 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i ha d'anar acompanyat dels sistemes de signatura electrònica prevists en aquesta Ordenança, així com dels mitjans electrònics per a interposar els recursos corresponents.

3. El trasllat de documents electrònics, incloent-hi els que han de figurar en els llibres de resolucions i els llibres d'actes, mentre aquests no tinguin el format en suport electrònic, s'ha de fer d'acord amb el procediment de compulsua previst en aquesta Ordenança.

#### **Article 35. La notificació per mitjans electrònics**

1. La notificació electrònica s'ha de dur a terme amb mitjans electrònics quan la persona interessada els ha assenyalats preferents o expressi el consentiment a la seva utilització en els procediments administratius que es tramiten per via electrònica.

2. L'acceptació de les persones interessades pot tenir caràcter general per a tots els tràmits que les relacionen amb l'Administració insular, o per a un o diversos tràmits, segons el que ha manifestat.

3. A través del mitjà electrònic corresponent, s'ha d'enviar a la persona interessada un avís de notificació de caràcter informatiu per a comunicar-li l'existència d'una notificació, i també l'adreça electrònica a la qual ha d'accedir per a obtenir-la.

4. L'avís de notificació ha de contenir les dades bàsiques que permetin la identificació de la notificació que es posa a la seva disposició (òrgan emissor, assumpte i número d'expedient administratiu). A més, ha d'especificar que, si transcorren deu dies naturals a partir de la data que ha rebut l'avís sense accedir al contingut de la notificació, aquesta es considera rebutjada, d'acord amb el que es preveu en 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 dita adreça electrònica.

5. La notificació s'entén practicada, amb caràcter legal general, en el moment que es produeix l'accés al seu contingut. El sistema de notificació ha d'acreditar les dates i les hores en què es rep la notificació a l'adreça electrònica de la persona interessada i en què el ciutadà o la ciutadana accedeix al contingut de la notificació, així com qualsevol causa tècnica que impossibiliti alguna de les circumstàncies anteriors.

6. L'Administració insular pot 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'ha de practicar per mitjà d'anuncis en el tauler d'edictes de l'ajuntament de la darrera adreça postal, en els casos en què es desconeixen les persones interessades en un procediment, s'ignora el mitjà o el lloc de la notificació i aquesta no s'ha pogut practicar, malgrat que s'ha intentat.
- b) Quan les persones destinatàries de l'acte són una pluralitat indeterminada.
- c) Quan es tracta 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.

7. Durant la tramitació dels procediments, la persona interessada pot requerir a l'òrgan o l'entitat corresponent que les notificacions successives no es practiquin per mitjans electrònics. En aquest cas, cal 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.

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

## **Capítol VIII**

### **Registre, arxivament i accés als documents electrònics**

#### **Article 36. Registre electrònic**

1. Es crea el registre electrònic del Consell Insular de Mallorca i els organismes que en depenen, el qual es configura tècnicament com un accés telemàtic al Registre General de l'Administració insular, i se'n regula el funcionament.

2. El registre electrònic s'integra, amb caràcter general, en el Registre General del Consell Insular de Mallorca i és voluntari per a les persones administrades, a excepció dels supòsits d'utilització obligatòria establerts per llei i/o normes de creació de futurs procediments electrònics pels quals es reguli la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions a través del dit registre electrònic.

3. El registre electrònic està habilitat per a anotar-hi la presentació de sol·licituds i documents i la sortida de documents electrònics. Aquesta presentació té els mateixos efectes que la que s'estableix en 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.

4. L'accés al registre electrònic per a presentar-hi sol·licituds, escrits i comunicacions s'ha de dur a terme a través de la seu electrònica.

5. El registre electrònic es regeix, a l'efecte de còmput de terminis, per la data i l'hora oficial de la seu electrònica, que disposa de les mesures necessàries per a assegurar-ne la integritat i ha de figurar de manera visible.

6. El registre electrònic ha d'estar a disposició de les persones usuàries les vint-i-quatre hores del dia, set dies a la setmana, cada dia de l'any.

7. A l'efecte de còmput de terminis, es té en compte el següent:

- La data i l'hora de referència són les vigents en el moment de rebre o sortir la sol·licitud, l'escrit o la comunicació corresponent, en el sistema d'informació que doni suport al registre electrònic o des d'aquest.
- L'entrada de sol·licituds, d'escrits i de comunicacions rebudes en un dia inhàbil per al registre electrònic s'entén efectuada en la primera hora del primer dia hàbil següent. Amb aquesta finalitat, en l'assentament de l'entrada s'inscriuen com a data i hora de presentació quan es produeix efectivament la recepció, i consten com a data i hora d'entrada les zero hores i un segon del primer dia hàbil següent.
- A través del registre electrònic es pot donar sortida a escrits o comunicacions que resulten d'actuacions administratives automatitzades
- Són considerats dies inhàbils per al registre electrònic i per a les persones que en són usuàries només els que es declaren inhàbils per a tot el territori nacional en el calendari anual de dies inhàbils. Ho són també els que es declaren inhàbils en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears i en el municipi de Palma, com a festa local. Les persones interessades a conèixer detalladament els dies inhàbils de cada any han d'accedir al calendari publicat a la seu electrònica.

8. En el registre electrònic es poden presentar sol·licituds, escrits o comunicacions relatives als procediments i els assumptes que són competència de l'Administració insular i respecte dels quals s'ha establert la possibilitat de la tramitació electrònica.

Qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació que les persones interessades presenten a través del registre electrònic i que no està relacionat amb els procediments i els assumptes referits no produeix cap efecte i es té per no presentat. Aquesta circumstància es comunica a la persona interessada, a la qual s'indiquen els registres i, si escau, els llocs habilitats per a presentar-los d'acord amb l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Igualment, el registre electrònic no admet la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions que no segueixen els models descrits en l'article 27 o no compleixen tots els mecanismes d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans i de les ciutadanes que fixa l'Administració insular de conformitat amb les previsions d'aquesta Ordenança.

El format dels documents que s'admet en el registre electrònic es publica en la seu electrònica, tot vetllant per la neutralitat tecnològica.

9. Per iniciativa de les persones interessades o per requeriment de l'Administració insular, 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 en el document complementari és el mateix que el del document principal.

Quan aquesta documentació no es presenta en el mateix acte que la sol·licitud, escrit o document, si s'ha indicat un número d'entrada de resguard acreditatiu de la sol·licitud, escrit o document que acompanya o complementa la presentació inicial, la persona interessada ha d'indicar aquest número d'entrada.

10. El registre electrònic d'entrada de documents emet automàticament un justificant de la recepció de la sol·licitud presentada amb autenticació de les dades del registre que se li assignen. Aquestes dades, com a mínim, són les següents: número d'anotació, descripció de l'assumpte, documents presentats, data i hora.

Si l'Administració electrònica detecta anomalies de tipus tècnic en la recepció electrònica del document, aquesta circumstància s'ha de posar en coneixement de la persona que ha presentat l'escrit, mitjançant el missatge d'errada corresponent, perquè li consti que la presentació no és vàlida.

11. El registre electrònic de sortida de documents ha de practicar un assentament de sortida per cada document electrònic remès, en el qual cal fer constar el número de referència o registre, la data i l'hora d'emissió, l'òrgan de procedència, la persona a la qual es dirigeix, l'extracte o la ressenya del contingut i, si escau, el número de referència de l'assentament d'entrada.

12. Quan, per raons tècniques, es pugui preveure que el registre no podrà estar operatiu, s'ha d'anunciar a les persones usuàries amb la màxima antelació possible i mentre duri aquesta situació.

En tot cas, a la seu electrònica s'informarà sobre la suspensió temporal del servei, la previsió de la durada i, si escau, de l'adopció de les mesures correctives de la situació.

13. L'Administració insular pot eliminar els documents o les sol·licituds que suposin un risc per a la seguretat del sistema. En aquest cas, no es té per presentat el document o la sol·licitud, i s'ha de comunicar a la persona interessada la seva eliminació.

### **Article 37. Arxiu electrònic de documents**

1. Es crea l'arxiu electrònic del Consell Insular de Mallorca, dependent de l'Arxiu General del Consell.

2. L'arxiu electrònic té per objecte conservar i organitzar els documents electrònics que ha produït i ha rebut l'Administració insular en l'exercici de les seves funcions, tot garantint-ne l'autenticitat, la integritat, la confidencialitat, la conservació, la disponibilitat, la traçabilitat i la custòdia, així com l'actualització dels suports i de les aplicacions utilitzades.

3. El Consell pot arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produeixen en l'exercici de les seves funcions, de manera que es compleixi el que es preveu en 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 en la Llei 15/2006, de 17 d'octubre, d'arxius i patrimoni documental de les Illes Balears. La reproducció en suport electrònic de documents en suport paper s'ha de fer de conformitat amb el procediment de compulsa previst en aquesta Ordenança.

En el supòsit de documents emesos originàriament en paper dels quals s'han fet còpies electròniques, se'n poden destruir els originals, en els termes i amb les condicions que estableixi el Consell, de conformitat amb la normativa aplicable.

4. El Consell ha de garantir la conservació dels documents electrònics originals, rebuts, produïts i gestionats en el desenvolupament dels seus processos administratius, i al llarg dels seu cicle de vida.

5. L'arxivament de documents electrònics es fa d'acord amb la normativa vigent en matèria de gestió documental pel que fa al quadre de classificació, mètode de descripció i calendari de conservació.

6. Els mitjans o els suports en què s'emmagatzemen els documents electrònics disposen de les mesures de seguretat que garanteixen la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la qualitat, la protecció i la conservació dels documents arxivats, i, en particular, la identificació de les persones usuàries i el control d'accés.

7. El Consell pot establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxivament definitiu dels seus documents electrònics, sempre que compleixin la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la qualitat, la protecció i la conservació dels documents arxivats, de conformitat amb la normativa sectorial aplicable.

### **Article 38. Preservació i accés als registres i als arxius electrònics**

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

## **Capítol IX**

### **Factura electrònica**

#### **Article 39. La factura electrònica**

1. L'Administració insular accepta expressament la utilització de mitjans electrònics en les factures que li remetien, en els termes prevists en aquest article.

2. La remissió de factures electròniques que tenen de destinatària l'Administració insular en l'àmbit de la contractació administrativa, així com la de les que, expedides entre particulars, es presenten electrònicament davant aquesta institució en el curs de qualsevol procediment administratiu, es pot fer mitjançant qualsevol sistema que, a l'efecte de garantir l'autenticitat de l'origen i la integritat del contingut, compleixi el que s'estableix en la normativa reguladora de les obligacions de facturació.

## Capítol X

### **Incorporació de procediments a la tramitació electrònica i catàleg de procediments. Coordinació i gestió de l'actuació feta amb mitjans electrònics**

#### **Article 40. Mecanisme per a incorporar procediments a la tramitació electrònica**

1. L'Administració insular incorpora la utilització de mitjans electrònics a la seva activitat administrativa, d'acord amb els principis de respecte a la titularitat, l'exercici de la competència de l'òrgan que la té atribuïda i el compliment dels requisits formals i materials establerts en les normes per les quals es regula l'activitat corresponent, i en qualsevol cas sota criteris de simplificació administrativa, amb l'impuls de l'aplicació de mitjans electrònics als processos de treball, a la gestió dels procediments i a l'actuació administrativa, d'acord amb els criteris establerts en l'article 34 de la Llei d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
2. Les característiques dels procediments que s'incorporen a l'administració electrònica s'han de definir, en cada cas, segons la seva normativa reguladora i d'acord amb el projecte d'incorporació establert en els articles següents.
3. Les previsions contingudes en aquest capítol també són aplicables en els supòsits de modificació dels procediments que s'han incorporat a la tramitació per via electrònica.

#### **Article 41. Projecte d'incorporació**

El projecte d'incorporació ha de contenir, com a mínim:

1. Memòria justificativa de la incorporació, en la qual s'han de fer constar, entre altres aspectes, les implicacions organitzatives i tècniques derivades de la incorporació.
2. Identificació dels procediments que s'hi incorporen, amb inclusió dels formularis i els actes de comunicació que s'hi associïn, de manera que es puguin generar formularis i plantilles per a incorporar a la plataforma de tramitació electrònica.
3. Identificació dels canals electrònics que s'han d'habilitar per a dur a terme el tràmit.
4. Sistemes d'identificació i d'acreditació electrònica de la voluntat dels ciutadans i les ciutadanes per a cadascun dels tràmits que s'hi incorporen, quan són necessaris.
5. Programes i aplicacions electròniques que s'utilitzen per a cadascun dels tràmits i procediments que s'hi incorporen.
6. Mesures de protecció de dades de caràcter personal i de valoració de riscos.

#### **Article 42. Aprovació del projecte d'incorporació**

1. Correspon a l'òrgan competent del Consell i dels organismes autònoms que en depenen, per a tramitar el procediment o dur a terme el tràmit, la iniciativa de redactar el projecte d'incorporació, que ha d'incloure el contingut descrit en l'article anterior. Per a redactar els punts 3, 4, 5 i 6, s'ha de tenir el suport dels serveis d'informàtica i dels serveis encarregats de la gestió i el suport tècnic de la seu electrònica.
2. El projecte d'incorporació per redactar s'ha de sotmetre a informe tècnic favorable sobre l'adequació, des del punt de vista tecnològic, a la tramitació electrònica i sobre les

mesures que és necessari adoptar, així com a informe jurídic dels Serveis Jurídics del Consell o dels organismes autònoms que en depenen.

3. Emesos els informes corresponents, s'aprova el projecte d'incorporació per acord del Consell Executiu, s'afegeix al catàleg de procediments de tramitació electrònica del Consell Insular de Mallorca i s'incorpora a la seu electrònica. En el cas dels organismes autònoms dependents, els seus òrgans de govern han d'adoptar l'acord, conforme al que es preveu en la normativa reguladora corresponent.

#### **Article 43. Coordinació de l'actuació feta amb mitjans electrònics**

L'Administració insular ha d'aprovar les instruccions necessàries per a coordinar i supervisar el compliment, en les actuacions fetes amb mitjans electrònics, dels criteris de competència, legalitat, eficàcia, transparència i simplificació, així com els de qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat tecnològica e interoperativitat.

#### **Article 44. Gestió de la seu electrònica**

1. El Consell i cada un dels seus organismes autònoms han de designar les unitats administratives encarregades de la gestió i el suport tècnic de la seva seu electrònica.

2. La unitat administrativa responsable de la gestió de la seu electrònica ha de coordinar els diferents departaments del Consell, o els organismes corresponents en el cas dels organismes autònoms, perquè hi incorporin informació relativa al seu àmbit competencial, i ha d'establir les directrius necessàries a aquest efecte. Cada departament és responsable de la integritat, la veracitat i l'actualitat de la informació incorporada, sens perjudici de la facultat de supervisió de tots els continguts de la seu electrònica a càrrec de la unitat responsable corresponent.

### **Disposicions addicionals**

#### **Disposició addicional primera. Obligatorietat d'usar mitjans electrònics en els processos selectius per accedir a l'ocupació pública en l'àmbit de l'Administració insular<sup>2</sup>**

1. Les persones que participen en els processos selectius convocats per les entitats incloses a l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordenança han de presentar les sol·licituds i la documentació i, en el seu cas, la subsanació, procediments d'impugnació de les actuacions d'aquests processos selectius, així com qualsevol altre actuació relacionada amb el procediment, per mitjans electrònics.

En el supòsit de personal temporal, aquesta obligació serà exigible tant quan la selecció s'efectuï a través de convocatòries específiques com quan es realitzi mitjançant la constitució i gestió de llistes d'espera, borses de treball, o mitjançant qualsevol altre procediment previst en l'ordenament vigent.

---

<sup>2</sup> Aquesta disposició es va aprovar per Acord del Ple de dia 9 de juny de 2022 (BOIB núm. 122, de 17 de setembre) i va ser modificada per Acord del Ple de dia 10 de abril de 2025 (BOIB núm. 76, de 17 de juny de 2025).

2. El deure de relacionar-se amb l'Administració insular per mitjans telemàtics comprendrà l'obligació de rebre notificacions electròniques en el cas d'aquells actes o incidències que requereixin una comunicació personal.

3. En cada una de les convocatòries de processos selectius i dels procediments de provisió i d'ocupació de llocs de feina, s'indicaran els mitjans telemàtics per a la presentació i tramitació de les sol·licituds i d'identificació i firma admesos.

La no presentació de la sol·licitud en temps i forma suposarà l'exclusió de l'aspirant.

Així mateix, en les convocatòries esmentades es farà referència expressa a la possibilitat d'ampliació de terminis no vençuts com a conseqüència d'incidències tècniques que hagin impossibilitat el funcionament ordinari del sistema o de l'aplicació que correspongui, segons el disposat a l'article 32.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

4. Per causes excepcionals degudament motivades, les convocatòries podran habilitar, en relació amb el respectiu procés selectiu, la utilització de mitjans no electrònics per a tothom o per a part dels tràmits i actuacions. D'igual manera, l'òrgan convocant, quan es presentin circumstàncies sobrevingudes de caràcter tècnic o de qualsevol altra naturalesa, podrà autoritzar motivadament l'ús de mitjans no electrònics per a la relació de les persones aspirants amb l'Administració, en aquells tràmits en els quals pugui resultar necessari, havent d'incloure's una referència a aquesta possibilitat en les convocatòries corresponents.

## **Disposicions transitòries**

### **Disposició transitòria primera. Procediments en curs**

Aquesta Ordenança no s'aplica als procediments iniciats amb anterioritat a l'entrada en vigor.

### **Disposició transitòria segona. Seu electrònica**

1. La seu electrònica del Consell Insular de Mallorca entra en funcionament quan s'aproven, mitjançant decret de la Presidència, les disposicions que en despleguen les previsions i es posen en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

En el cas dels organismes autònoms dependents del Consell Insular de Mallorca, la Presidència n'adopta la resolució corresponent.

2. La norma de posada en funcionament de la seu electrònica en determina els requisits, el funcionament i el contingut, així com els òrgans responsables de l'administració, la gestió i la coordinació, i resta publicada en la seu electrònica del Consell Insular de Mallorca.

### **Disposició transitòria tercera. Notificació electrònica**

1. El Consell Insular de Mallorca posa en funcionament la notificació electrònica per als procediments i els tràmits que ho requereixen quan s'aprovin, mitjançant decret de la Presidència, les disposicions que en despleguin les previsions i es posin en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

En el cas dels organismes autònoms dependents del Consell Insular de Mallorca, la Presidència n'adopta la resolució corresponent.

2. La norma de posada en funcionament de la notificació electrònica en determina els requisits i el funcionament, i resta publicada a la seu electrònica del Consell Insular de Mallorca.

#### **Disposició transitòria quarta. Registre electrònic**

1. El registre electrònic del Consell Insular de Mallorca entra en funcionament quan s'aproven, mitjançant decret de la Presidència, les disposicions que en despleguen les previsions i es posen en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.
2. La norma de posada en funcionament del registre electrònic en determina els requisits i el funcionament, així com els òrgans responsables de l'administració, la gestió i la coordinació, i resta publicada a la seu electrònica del Consell Insular de Mallorca.

#### **Disposició transitòria cinquena. Arxiu electrònic**

1. L'arxiu electrònic del Consell Insular de Mallorca entra en funcionament quan s'aproven, mitjançant decret de la Presidència, les disposicions que despleguen les previsions d'aquesta Ordenança i es posen en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.
2. La norma de posada en funcionament de l'arxiu electrònic en determina els requisits i el funcionament, així com els òrgans responsables de l'administració, la gestió i la coordinació, i resta publicada a la seu electrònica del Consell Insular de Mallorca.

#### **Disposició transitòria sisena. Tauler d'edictes electrònic**

1. El tauler d'edictes electrònic, regulat per aquesta Ordenança, entra en funcionament quan s'aproven, mitjançant decret de la Presidència, les disposicions que en despleguen les previsions i es posen en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

En el cas dels organismes autònoms dependents del Consell Insular de Mallorca, la Presidència n'adopta la resolució corresponent.

2. La norma de posada en funcionament del tauler d'edictes electrònic en determina els requisits i el funcionament, així com la informació que s'hi ha de publicar, i resta publicada en la seu electrònic del Consell Insular de Mallorca.

#### **Disposició transitòria setena. Registre de funcionaris habilitats**

1. El registre de funcionaris habilitats regulat per aquesta Ordenança entra en funcionament quan s'aproven, mitjançant decret de la Presidència, les disposicions que en despleguen les previsions i es posen en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents.

En el cas dels organismes autònoms dependents del Consell Insular de Mallorca, la Presidència n'adopta la resolució corresponent.

2. La norma de funcionament del registre de funcionaris habilitats en determina els requisits i el funcionament, i resta publicada a la seu electrònica del Consell de Mallorca.

### **Disposició transitòria vuitena. Representació**

Els mecanismes de representació previstos en aquesta Ordenança resten publicats a la seu electrònica.

L'aplicació efectiva dels diferents instruments regulats per aquesta Ordenança necessita posar en marxa els sistemes i les tecnologies corresponents. A mesura que això es dugui a terme, s'han d'adoptar les decisions de posada en funcionament.

### **Disposicions finals**

#### **Disposició final primera. Desplegament i execució de l'Ordenança**

Correspon a la Presidència del Consell Insular o a l'òrgan en qui delegui, en l'àmbit de les seves competències, dictar les disposicions de desplegament i d'execució d'aquesta Ordenança necessàries en tot allò que no està expressament atribuït a un altre òrgan.

#### **Disposició final segona. Formació del personal empleat públic al servei del Consell**

El Consell promou la formació del personal al seu servei en la utilització dels mitjans electrònics en la pràctica de les seves activitats.

#### **Disposició final tercera. Entrada en vigor**

Aquesta Ordenança entra en vigor quinze dies hàbils després de publicar-se en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.