



## ANUNCI

El Ple de l'Ajuntament de Reus, en sessió duta a terme el 21 d'octubre de 2022, va aprovar inicialment l'Ordenança d'Administració Digital de l'Ajuntament de Reus.

L'esmentada Ordenança es va sotmetre al tràmit d'informació pública mitjançant la publicació dels anuncis corresponents al BOP de Tarragona de 3 de novembre de 2022 (CVE 2022\_09376), al DOGC núm. 8785 de 3 de novembre de 2022, a un diari de premsa escrita i al tauler d'edictes municipal i en no haver-se formulat al·legacions i/o suggeriments s'entén definitivament aprovada.

El text íntegre de l'Ordenança es publica en el present anunci, als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

Contra aquesta aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu, davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des del dia següent al d'aquesta publicació, de conformitat amb els articles 10.1 b) i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Reus, a data de la signatura electrònica.

El secretari accidental,

Josep Alberich Forn

# ORDENANÇA D'ADMINISTRACIÓ DIGITAL DE L'AJUNTAMENT DE REUS

## PREÀMBUL

L'era digital i la ràpida evolució de les tecnologies de la informació i la comunicació (d'ara endavant, TIC) han incidit directament en el funcionament del sector públic. Aquest nou escenari planteja importants reptes per a l'organització i l'activitat administrativa, però també per la ciutadania, ja que compta amb noves maneres de relacionar-se amb l'Administració, a través dels mitjans electrònics i digitals.

Les TIC i internet juguen un paper cada vegada més rellevants a la nostra societat. Les Administracions Públiques no queden al marge de tots aquests canvis i han de posicionar-se al capdavant en l'ús de les noves tecnologies i, per això, han d'adaptar-se de manera àgil a les noves demandes, proporcionant informació i serveis digitals, en qualsevol moment i a qualsevol perfil ciutadà, i habilitar nous canals de comunicació que permetin i reforcin la participació ciutadana.

En definitiva, la societat de la informació i l'administració electrònica representen un nou context social i jurídic que avoca a la necessitat de reconsiderar els mètodes habituals a l'hora de funcionar i prendre decisions. D'aquesta manera, aquest nou model d'administració pública requereix d'un marc normatiu que l'empari i d'uns principis que li serveixin de guia quan aquesta faci ús de les TIC.

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (d'ara endavant, LPAC), la Llei 40/2015, d'1 d'octubre del Règim Jurídic del Sector Públic (d'ara endavant, LRJSP) i, recentment, el Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament de el sector públic per mitjans electrònics han propiciat aquest canvi de paradigma, ja que impulsen l'administració electrònica i digital d'una forma integral (la relació electrònica com a sistema habitual, la gestió electrònica del procediment administratiu, el document i l'expedient electrònic, la interoperabilitat, etc.).

Sens dubte, un canvi que ens porta a una nova manera d'entendre les administracions públiques i que, a dia d'avui, encara està en constant evolució degut a la íntima relació que manté amb els avenços de les noves tecnologies. Un canvi que, en tot cas, és el camí a seguir pels nombrosos aventatges que ofereix, ja que l'administració digital facilita i possibilita la simplificació dels procediments administratius i millora i augmenta l'eficiència interna del sector públic.

L'Ajuntament, com administració més propera a les persones, està immersa en aquest canvi de paradigma, havent de garantir que tota la ciutadania pugui relacionar-se amb ella a través de canals electrònics habilitats i, especialment, aquells que hi estan obligats. Al respecte l'article 70 bis de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local, introduït per

la Llei 57/2003, de mesures per a la modernització del govern local, estableix que les entitats locals estaran obligades a *"impulsar la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per facilitar la participació i la comunicació amb els veïns, per a la presentació de documents i per a la realització de tràmits administratius, enquestes i, si escau, consultes ciutadanes"*.

En aquesta mateixa línia, el Pla d'Acció Municipal de Reus 2019-2023 defineix i fixa tot un seguit d'objectius en matèria d'administració electrònica, els quals pretenen reforçar i implementar-la en l'àmbit municipal, per tal de reduir la documentació en paper, impulsar la transformació electrònica i digital dels procediments, serveis i funcionament dels òrgans col·legiats, així com per garantir l'accés de la ciutadania als mitjans electrònics i al serveis públics digitals.

Uns compromisos que requereixen d'eines tecnològiques i jurídiques que permetin, en el primer cas, habilitar tots els canals i mecanismes tècnics adients que afavoreixin l'ús i l'assistència dels mitjans electrònics i serveis digitals i, en el segon, crear un marc normatiu a nivell municipal que sigui capaç de donar seguretat jurídica a les relacions electròniques.

Certament, el futur de les administracions públiques passa per la digitalització i la innovació. Un escenari que va molt més enllà de la simple implementació de l'administració electrònica i que posa l'accent en la configuració de l'administració digital. Una nova dimensió i un concepte emergent que comporta la digitalització dels processos i serveis, que busca generar valor públic, mitjançant l'ús de les TIC per a construir administracions obertes i eficients, que prestin serveis personalitzats, proactius i accessibles a les persones.

La societat actual reclama de les administracions una actuació més immediata, una accessibilitat fàcil i segura, una participació més gran en la presa de decisions i, en definitiva, la recepció d'un benefici més gran de la prestació dels serveis públics. Per tant, unes demandes socials que fan necessari articular una administració electrònica i digital que permeti l'empoderament de les persones, la democratització de les solucions tecnològiques i l'atenció més adequada, tal com exigeixen les institucions europees que, a través de diferents plans d'accions, insisteixen en la transformació digital de l'administració, en tant resulta clau per a l'èxit del mercat únic i perquè el nou entorn digital ofereix noves oportunitats per a facilitar les seves interaccions amb la ciutadania i entre sí mateixes.

És clar que aquest nou paradigma requereix una adaptació a la nova situació legal i fàctica. Aquesta adaptació reclama una nova norma que incorpori, no només les determinacions necessàries per fer efectiu el funcionament electrònic ordinari, sinó també el model de relació i utilització de les noves tecnologies més adient, eficaç, eficient, transparent i obert que sigui possible, en atenció al marc social i econòmic sobre el qual s'ha de projectar.

Per aquest motiu, l'Ajuntament de Reus aprova aquesta Ordenança d'Administració Digital amb la voluntat de dotar-se d'una norma pròpia que concreti com s'apliquen aquestes normes en l'àmbit d'aquesta corporació i consolidar l'administració digital, tot reforçant els drets de la ciutadania en un context de seguretat jurídica, eficiència administrativa i

innovació pública. A més, a l'empara del principi de bona regulació, aquesta ordenança refon i actualitza en un únic text els diferents reglaments locals existents que regulen aspectes sectorials sobre administració electrònica en l'àmbit municipal, donant cobertura reglamentària a tots aquests aspectes que afecten al funcionament i organització municipal de l'actualitat, adaptant-se al nou marc normatiu per implementar, en l'àmbit de les seves competències, els aspectes relatius al funcionament de l'administració electrònica i descriure les bases per a la configuració de la nova administració municipal digital, basada en les persones, processos, dades i tecnologia, inspirant-se amb els principis de proactivitat, personalització en la prestació de serveis, qualitat i inclusivitat de les persones i grups.

## II

Aquesta norma s'estructura en set títols, dues disposicions addicionals, una derogatòria i una final. El primer títol està dedicat a l'enunciació de l'objecte i finalitats de l'ordenança, els subjectes obligats i els principis que han d'inspirar el funcionament electrònic i digital a l'Ajuntament i al seu sector públic. Així mateix, s'enumeren els drets i deures de la ciutadania en les seves relacions electròniques amb l'Ajuntament.

Seguidament, el títol II contempla els instruments fonamentals per a l'accés electrònic a l'administració, com ara el portal d'internet i la seua electrònica. En destaca el reconeixement i regulació dels canals de comunicació electrònica informals, mitjans que, malgrat no constitueixen canals d'entrada a través de registres administratius, són utilitzats per la pròpia administració i la ciutadania, afavorint una relació electrònica bidireccional i més immediata, com ara les xarxes socials corporatives.

El títol tercer està dedicat al dret d'assistència en l'ús dels mitjans electrònics. L'Ajuntament de Reus és conscient de la bretxa digital a la que es troba immersa part de la ciutadania i no pot entendre l'administració digital com una barrera que limiti drets i impedeixi la relació amb l'administració, sobretot quan l'Ajuntament és l'administració pública més propera a les persones i a les seves necessitats. D'aquesta manera, preveu vies d'assistència que, inclús, reforcen i amplien la regulació continguda a la legislació bàsica per tal de no deixar a ningú enrere i posa l'accent en l'accessibilitat, definint els paràmetres a tenir en compte quan les diversitats funcionals de les persones en el disseny digital i electrònic dels procediments, vetllant per la conscienciació i traslladant aquest mandat als organismes vinculats de l'Ajuntament.

La gestió electrònica dels procediments administratius rep un tractament íntegre al Títol IV. Aquesta Ordenança dona cabuda a la totalitat dels sistemes de signatura existents. L'existència de diferents iniciatives en l'àmbit dels sistemes d'identificació i signatura no criptogràfics ha de permetre a l'Ajuntament de Reus adaptar els seus serveis i procediments a les tecnologies més eficients, i desplegar l'administració digital en les millors condicions possibles per als ciutadans i ciutadanes. En aquest sentit, pren una rellevància especial la Política de signatura com a instrument per determinar el procediment i els criteris per a la incorporació d'aquests sistemes i la forma en què s'ha de procedir per aplicar les normes vigents en matèria de seguretat. Aquest Títol també dona cabuda a la necessitat de regles

concretes en matèria d'arxiu, gestió documental i la gestió electrònica de factures, que es completa amb la regulació que fa el reglament de la factura electrònica vigent.

El títol cinquè té una dimensió interna. En primer lloc, regula el funcionament electrònic dels òrgans municipals, on s'estableix la norma general que habilita la possibilitat de fer reunions a distància, llevat que estigui expressament prohibit, o bé que la normativa específica disposi el contrari. Una disposició general que afavoreix l'adopció d'acords a distància i que, després de la pandèmia, s'ha estès amb normalitat. En segon lloc, regula les relacions interdepartamentals i la relació electrònica dels empleats públics municipals. Destaca el reconeixement que, malgrat tots els empleats públics estan obligats a relacionar-se electrònicament, l'ordenança preveu aquells casos en què un empleat/da, per raó del seu perfil professional, no té accés de manera habitual a un dispositiu electrònic, personal en el que la relació electrònica és més difícil i, per tant, la relació s'ha de poder fer per altres vies, ja sigui facilitant l'accés a dispositius electrònics o, inclús, mantenir la comunicació en paper.

El títol sisè dedicat als serveis digitals i a la ciberseguretat esdevé una de les novetats més rellevants d'aquest text, posant la mirada en el futur i en la configuració dels serveis públics digitals que les administracions poden prestar. En aquest títol s'hi regulen les bases per aquest nou escenari, incorporant un marc general que no quedi obsolet per l'evolució tecnològica, oferint la màxima seguretat jurídica.

Finalment el títol setè, dedicat a la governança de l'administració digital, regula al més alt nivell el Comitè Tècnic per a l'impuls de l'administració digital, òrgan encarregat del lideratge estratègic, l'impuls i la coordinació integral en matèria d'administració digital en l'àmbit de l'administració municipal. Però no és l'únic element de governança, sinó que l'acompanyen els mandats de capacitació, assistència, formació i supervisió a fi de garantir una millor coordinació en la implantació de l'administració digital.

### III

Aquesta ordenança, de conformitat amb el que preceptua l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, s'ha elaborat amb adequació als principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència.

D'aquesta manera, es compleixen els principis de necessitat i eficàcia, ja que la regulació continguda resulta de caràcter imprescindible per a completar la legislació bàsica sobre aquesta matèria i així possibilitar-ne la millor aplicació.

Es compleix també amb el principi de proporcionalitat, en contenir la regulació necessària i limitada a la consecució dels objectius que es pretenen amb aquesta ordenança, i que es van fixar a la memòria del projecte.

Pel que fa al principi de seguretat jurídica, s'ha garantit un marc normatiu clar, cert i congruent per als diferents subjectes afectats i en atenció a les particularitats de la matèria

que és objecte de regulació. El principi de transparència s'ha garantit des del principi del procés, en primer lloc, mitjançant la publicació de la memòria del projecte i la realització del tràmit de consulta pública prèvia a través dels canals de participació ciutadania municipals i, en segon lloc, am el tràmit d'audiència i d'informació pública previst després de l'aprovació inicial.

Finalment, en relació amb el principi d'eficiència, s'ha configurat la norma de manera que generi els menors costos indirectes, fomentant l'ús racional dels recursos públics i el respecte respecte als principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera. Així mateix, preveu configura la relació electrònica com a mitjà habitual, reforça el llistat de persones obligades a relacionar-se electrònicament.

Aquesta és doncs una ordenança que fa un salt endavant en la relació entre l'administració i la ciutadania i que està destinada a regular aquesta relació utilitzant al màxim i amb les màximes garanties les possibilitats que ofereixen les TIC. En conseqüència, és una ordenança que haurà de ser revisada en el moment en què deixi de ser vigent l'actual model tecnològic.

## **TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS**

### **CAPÍTOL I. ÀMBIT D'APLICACIÓ**

#### **Article 1. Finalitat.**

1. Aquesta ordenança regula la utilització dels mitjans electrònics i digitals en l'àmbit de l'Ajuntament de Reus, per tal de facilitar la consecució més eficaç dels principis de simplificació, transparència, proximitat i servei efectiu a la ciutadania en el desenvolupament de la seva activitat administrativa.
2. En l'àmbit de l'Ajuntament de Reus, aquesta ordenança té per finalitat:
  - a) Impulsar i afavorir l'ús dels mitjans electrònics a l'administració i en les relacions amb la ciutadania.
  - b) Reforçar els drets i facilitar el compliment dels deures que han de regir les relacions per mitjans electrònics.
  - c) Consolidar l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius.
  - d) Determinar els principis generals pel desenvolupament de l'administració digital.
  - e) Determinar els instruments organitzatius i de governança per a l'ús de solucions de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) corporatives per assolir la normalització tècnica, l'estandardització i el disseny dels elements i dels procediments dels serveis i de les plataformes digitals, i homogeneïtzar els serveis i els processos implicats en el desenvolupament de la posada en funcionament dels serveis digitals.

## Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu.

1. Aquesta ordenança s'aplica al sector públic municipal que, als seus efectes, comprèn:
  - a) Els òrgans i unitats administratives de les diferents àrees integrants i que conformen l'Ajuntament de Reus.
  - b) Els organismes autònoms i les entitats de dret públic amb personalitat jurídica pròpia, vinculades o dependents de l'Ajuntament de Reus.
  - c) Les entitats de dret privat vinculades o dependents de l'Ajuntament Reus, en allò que específicament s'hi refereixi.
2. Així mateix, aquesta ordenança és aplicable a la ciutadania, entenent com a tals les persones físiques i jurídiques (entitats, associacions, societats, comunitats, entre d'altres) i, en el seu cas, els grups d'afectats, les unions i entitats sense personalitat jurídica i els patrimonis independents o autònoms, quan utilitzin mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Ajuntament de Reus i els seus organismes i ens vinculats o dependents.

## Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu.

Aquesta ordenança regula les actuacions electròniques en què participi el sector públic municipal i, concretament, les següents:

- a) Les relacions amb la ciutadania que tinguin caràcter jurídic-administratiu.
- b) La tramitació del procediment administratiu per part dels òrgans que integren l'administració municipal.
- c) La relació interadministrativa amb altres administracions públiques.
- d) El tractament de la informació obtinguda per l'administració municipal, en l'exercici de les seves potestats i funcions.
- e) L'accés de la ciutadania als serveis electrònics, mitjançant un sistema d'atenció multicanal, a través del qual l'Ajuntament posa a disposició, entre d'altres, informació sobre els procediments i tràmits municipals, mitjans per a la tramitació electrònica i assistència en la utilització d'aquests mitjans i informació referent a la seva relació jurídic-administrativa amb el sector públic municipal, com els expedients, els tràmits, el registre i les notificacions que els afecten.

## CAPÍTOL II. PRINCIPIS GENERALS

### Article 4. Principis generals.

L'actuació de l'Ajuntament de Reus, a través dels mitjans electrònics, es regeix pels principis generals previstos a la legislació vigent i, en particular, pels següents:

- a) Principi de simplificació administrativa. L'Ajuntament de Reus ha de reduir aquells tràmits, temps i terminis dels procediments administratius amb l'objectiu d'assolir una simplificació i integració dels processos, procediments i tràmits administratius, i de millorar el servei a la ciutadania a través de l'ús dels mitjans electrònics.
- b) Principi d'impuls de mitjans electrònics en relació als subjectes no obligats. L'Ajuntament de Reus ha d'impulsar l'ús dels mitjans electrònics en el conjunt de les seves activitats en les relacions amb les persones que no tinguin l'obligació d'utilitzar els mitjans electrònics, d'acord amb el que preveu aquesta ordenança, per tal d'assegurar una major eficàcia i eficiència en l'actuació administrativa i promoure la relació electrònica i l'ús eficient i sostenibles de les tecnologies de la informació i la comunicació.
- c) Principi d'intermodalitat de mitjans. Les aplicacions i els sistemes d'informació han de permetre que les persones interessades que no estiguin obligades a utilitzar els mitjans electrònics puguin canviar el canal a través del que es relacionen assegurant la integritat i la seguretat jurídica del conjunt del procediment. En cap cas, l'opció d'utilitzar o no els mitjans electrònics o de canviar el canal durant la tramitació d'un procediment administratiu pot implicar restriccions o discriminacions en l'accés electrònic a l'Ajuntament o en la gestió de qualsevol tràmit del procediment administratiu en què tingui la condició de persona interessada.
- d) Principi de proporcionalitat. L'Ajuntament de Reus establirà les mesures adequades a la naturalesa i les circumstàncies dels diferents tràmits i actuacions, evitant que la garantia de la seguretat de les transaccions dificulti l'accés electrònic a l'administració municipal.
- e) Principi de neutralitat tecnològica. La realització de les actuacions regulades en aquesta ordenança, amb independència dels instruments tecnològics utilitzats, s'ha de fer de manera que segueixin la mateixa evolució tecnològica i l'adopció de les tecnologies dins de la societat, que determinin la utilització dels mitjans tecnològics que, a cada moment, siguin més convenients. L'Ajuntament ha de promoure l'ús del programari de codi obert i la reutilització de les seves dades així com, si escau i de manera complementària, els estàndards que sigui d'ús generalitzat i ha de vetllar per l'adequació a l'ús social de la tecnologia. Les eines i els dispositius utilitzats per la comunicació amb l'Ajuntament de Reus a través de mitjans electrònics no han de ser discriminatoris i han d'estar disponibles de manera general i ésser compatibles amb els productes informàtics d'ús general.
- f) Principi de traçabilitat. L'Ajuntament ha de vetllar en el disseny i adopció de sistemes i aplicacions per la traçabilitat de les actuacions realitzades per l'Administració i la ciutadania en les relacions administratives per mitjans electrònics, d'acord amb les especificacions de l'Esquema Nacional de Seguretat.



- g) Principi de la qualitat de la informació i els serveis electrònics. L'Ajuntament ha de garantir que la informació es facilita de manera complerta, actualitzada, ben organitzada, clara i comprensible i disponible per a la ciutadania. L'aplicació de les tècniques de gestió documental ha de permetre conservar els documents i garantir la seva integritat i interoperabilitat, així com la traçabilitat de les actuacions i l'autenticació de l'exercici de la competència. L'Ajuntament ha d'impulsar mecanismes per garantir la qualitat de la informació i els serveis.
- h) Principi de responsabilitat. L'Ajuntament és responsable de la veracitat i autenticitat de la informació pública difosa i de la qualitat dels serveis oferts a través de mitjans electrònics, d'acord amb el que preveu la legislació vigent.
- i) Principi de personalització i proactivitat. L'Ajuntament ha de situar les persones al centre del disseny dels procediments i els serveis que es presten a través dels mitjans electrònics. D'acord amb la informació i les dades de què disposi, ha de promoure la prestació predictiva de serveis electrònics adaptats a les necessitats de cada persona usuària i anticipar-se a les possibles necessitats.

#### **Article 5. Principis sobre el foment i promoció a la cooperació interadministrativa.**

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

- a) Principi de cooperació i de col·laboració interadministratives. Amb l'objectiu de millorar el servei a la ciutadania i l'eficiència en la gestió dels recursos públics, l'Ajuntament impulsarà la signatura amb els organismes públics especialitzats en la transformació digital i altres administracions públiques de tots aquells convenis i acords que calgui, per tal de fer possibles les previsions incloses en aquesta ordenança.
- b) Principis d'accés i disponibilitat limitada. L'Ajuntament haurà de facilitar l'accés de les restants administracions públiques a les dades de què disposi de les persones interessades i que estiguin en suport electrònic, tot especificant-ne les condicions, els protocols i els criteris funcionals o tècnics necessaris per accedir a les dades esmentades, amb les màximes garanties de seguretat i integritat i limitant estrictament a les que les administracions públiques requereixin, en l'exercici de les seves funcions. L'accés a les dades esmentades estarà condicionat al fet que la persona hagi donat el seu consentiment o que una norma amb rang legal així ho prevegi, o bé existeixi base legal per autoritzar aquest tractament segons estableixi la normativa sobre protecció de dades.

#### **Article 6. Aplicació integral dels principis.**

Els principis recollits en els articles anteriors, també hauran de ser observats pels organismes i ens vinculats o dependents de l'Ajuntament en el marc de les actuacions, tràmits i relacions electròniques i digitals que duguin a terme.

### **CAPÍTOL III. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA**

#### **Article 7. Drets de la ciutadania.**

1. La ciutadania té els drets enunciats a la normativa bàsica en les seves relacions a través de mitjans electrònics amb el sector públic municipal, inclosos els drets a fer propostes d'actuació, millora o suggeriments i a participar en l'elaboració d'iniciatives normatives i en el disseny i avaluació de les polítiques públiques municipals.
2. A més, l'Ajuntament de Reus reconeix ciutadania la titularitat dels següents drets en les seves relacions electròniques:
  - a) Dret a accedir i utilitzar els serveis de l'administració digital amb independència de les eines tecnològiques emprades, en condicions de seguretat tècnica i jurídica.
  - b) Dret a rebre informació pública de qualitat, pertinent, accessible, actualitzada i comprensible per mitjans electrònics.
  - c) Dret a rebre informació i assessorament sobre els aspectes tècnics i jurídics de l'ús dels mitjans electrònics i les condicions de funcionament, accés i reutilització de la informació i els serveis electrònics.
  - d) Dret a l'accessibilitat als canals d'accés electrònics i als serveis digitals, especialment pel que fa a les persones amb discapacitat, en els termes que preveu aquesta ordenança i la normativa aplicable.
  - e) Dret a la representació electrònica.
  - f) Dret a optar lliurement per l'ús dels mitjans electrònics, amb les excepcions previstes en aquesta ordenança o altra norma aplicable.
  - g) Els que es reconeguin i regulin en aquesta ordenança o a la resta de la normativa vigent.

#### **Article 8. Deures de la ciutadania.**

1. En el marc de la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa i en les seves relacions amb l'Ajuntament, i per tal de garantir el bon funcionament i gestió de la informació, comunicacions, processos i aplicacions de l'administració digital, l'actuació de la ciutadania ha de respectar els deures següents:
  - a) Deure d'accedir a la informació i d'utilitzar els serveis i els procediments de l'administració electrònica i digital, d'acord amb el principi de bona fe i evitant-ne l'abús.
  - b) Deure de facilitar informació veraç, completa i actualitzada.
  - c) Deure de garantir la veracitat de les dades d'identificació i la seva actualització, sense perjudici de les condicions d'ús que, en el seu cas, s'estableixin.
  - d) Deure de custodiar aquells elements identificatius personals i intransferibles utilitzats en les relacions administratives per mitjans electrònics.

- e) Deure de respectar les condicions d'ús de la informació difosa.
2. L'Ajuntament de Reus ha de vetllar pel compliment d'aquests deures, en el marc d'allò previst a la normativa aplicable i a les previsions d'aquesta ordenança.

### **Article 9. Sistema de garantia dels drets i deures.**

1. L'Ajuntament de Reus ha d'incloure en els portals i aplicacions un avís legal on, de manera comprensible i redactat en un llenguatge fàcilment intel·ligible per les persones usuàries, es comuniquin les condicions de funcionament. L'avís legal ha d'informar sobre:
  - a) La disponibilitat de la informació i els serveis i la seva qualitat.
  - b) La declaració d'accessibilitat.
  - c) La política de seguretat, la política de protecció de les dades personals i la política de galetes (*cookies*).
  - d) La responsabilitat per la informació i els serveis prestats.
  - e) Els criteris generals per a l'admissió dels sistemes d'identificació i signatura per mitjans electrònics previstos a la política de signatura.
  - f) Les condicions per la reutilització de la informació difosa i el règim de propietat intel·lectual aplicable.
2. L'Ajuntament de Reus pot aprovar una carta de serveis electrònics i/o digitals on es recullin els estàndards mínims de qualitat relatius a l'ús dels mitjans electrònics en les relacions entre l'administració municipal i la ciutadania, així com dels serveis públics digitals. No obstant, també es pot incloure les qüestions que pugui regular aquesta carta de serveis a la dels altres serveis ja existents, segons la matèria.
3. Les persones usuàries dels portals i aplicacions electròniques es poden adreçar, a través dels tràmits i espais habilitats, els seus suggeriments i queixes en relació al seu funcionament.
4. L'Ajuntament revisarà i avaluarà periòdicament el compliment dels requisits d'accessibilitat del portal de la transparència i la resta d'instruments per a l'accés electrònic, d'acord amb el que disposa la normativa vigent mitjançant l'elaboració i la publicació d'un informe de revisió de l'accessibilitat.

## **TÍTOL II. ACCÉS ELECTRÒNIC A L'AJUNTAMENT DE REUS**

### **Article 10. Portal d'internet.**

1. El portal d'internet és el punt d'accés electrònic de l'Ajuntament de Reus que permet l'accés, a través d'internet, a la informació municipal d'interès general per a la ciutadania, als serveis i tràmits municipals, a la seu electrònica, a les seus electròniques associades, en el seu cas, al tauler electrònic d'edictes, a la informació subjecta a publicitat activa per la legislació en matèria de transparència i a tota la

resta d'informació i continguts que determini la normativa vigent.

2. El punt d'accés general electrònic de l'Ajuntament de Reus ha de potenciar una imatge institucional que permeti articular i garantir, mitjançant una adequada organització, l'accés als continguts i serveis oferts per l'Ajuntament, promoure el govern obert i permetre l'accés al portal de la transparència.
3. La informació pública que es difon a través del punt d'accés general electrònic de l'Ajuntament de Reus ha de ser actualitzada, objectiva, útil, accessible i ha d'identificar l'òrgan responsable de la difusió de la informació, el qual ha de vetllar perquè es compleixi el que estableix aquest article, havent de verificar, contrastar i validar les dades o la informació que s'hi publiqui.
4. L'Ajuntament no serà responsable de la informació publicada que s'hagi obtingut a través de fonts externes que no depenguin ni estiguin integrades al lloc web, ni tampoc per les opinions que puguin ser expressades a les xarxes socials, fòrums, xats o altres espais virtuals posats a disposició de la ciutadania amb accés a través del portal d'internet.
5. L'òrgan competent podrà aprovar les condicions d'ús del portal d'internet, les quals hauran de ser clarament visibles. En aquest espai o similars, també s'han de donar a conèixer les condicions d'ús relatives a la seguretat, privadesa i protecció de dades, així com a la propietat intel·lectual i condicions de reutilització.
6. Sense perjudici de les condicions d'ús, es podran habilitar mecanismes eficaços perquè la ciutadania pugui comunicar possibles irregularitats o il·licituds d'un contingut publicat al portal d'internet. Això es pot fer a través del sistema de queixes i suggeriments, si escau, per mitjans electrònics. El departament, òrgan o unitat responsable d'aquest contingut impedirà l'accés als continguts respecte dels quals es constati una possible il·licitud, sense que això impliqui necessàriament assumptió de responsabilitats.

### **Article 11. Seu electrònica de l'Ajuntament.**

1. La seu electrònica és l'adreça electrònica disponible al públic, a través de la qual s'accedeix a la informació i serveis que presta l'Ajuntament de Reus per mitjans electrònics. La seu electrònica permet accedir a realitzar les actuacions i els tràmits en el sí d'un procediment i l'accés als serveis que requereixin identificació de l'Ajuntament de Reus i, si escau, la identificació o signatura electrònica de les persones interessades.
2. La seu electrònica ha d'estar disponible per a la ciutadania, a través les xarxes de telecomunicacions.
3. El funcionament de la seu electrònica ha de subjectar-se als principis de

transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat.

4. Mitjançant decret d'Alcaldia o òrgan delegat competent es poden determinar les instruccions tècniques necessàries per garantir el funcionament de la seu de electrònica de l'Ajuntament de Reus, d'acord amb els principis previstos en aquesta ordenança.
5. La seu electrònica posarà a disposició de la ciutadania, com a mínim, la informació següent:
  - a) Identificació de la seu electrònica.
  - b) Identificació del titular de la seu electrònica i de la unitat competent per la gestió de la informació, serveis, procediments i tràmits posats a disposició a ella.
  - c) Àmbit territorial i àmbit material de competències.
  - d) Actes de sessions del ple i de la junta de govern quan actua per delegació del ple i extracte de les resolucions d'Alcaldia.
  - e) Informació actualitzada sobre els procediments administratius i els tràmits disponibles, precisant-ne els terminis i el sentit del silenci i les modalitats disponibles; el perfil de contractant, l'accés i la selecció del personal, i el Catàleg de procediments; informació sobre els serveis que presta, les prestacions previstes i les cartes de serveis.
  - f) Informació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades vinculats als serveis, procediments i tràmits prestats per l'Ajuntament.
  - g) Normes aplicables en l'àmbit de competència de l'Ajuntament.
  - h) Política de signatura.
  - i) Codis segurs de verificació o altres sistemes de verificació utilitzats per a les còpies en suport paper.
  - j) Informació necessària per a la correcta utilització de la seu i relació dels serveis disponibles.
  - k) Informació i accés a la normativa reguladora de la seu electrònica.
  - l) Criteris de qualitat del servei essent la carta de serveis vàlida a aquests efectes.
  - m) Disposicions de creació i funcionament del Registre electrònic general.
  - n) Data i hora oficial.
  - o) Dies que es consideren inhàbils.
  - p) Models normalitzats o sistemes electrònics de sol·licitud, així com la possibilitat d'usar documents no normalitzats.
  - q) Relació de segells electrònics emprats per l'Ajuntament.
  - r) Llistat de codis d'identificació dels òrgans, centres o unitats als que es poden dirigir les sol·licituds.
  - s) Expedients sotmesos a informació pública.
  - t) Directori geogràfic de les oficines d'assistència en matèria de registres.
  - u) Instruments de planificació urbanística.
  - v) Les convocatòries i resolucions de subvencions i ajuts.
  - w) L'oferta pública d'ocupació.
  - x) Informació sobre la factura electrònica

- y) Avís legal d'acord amb el que preveu aquesta ordenança.
  - z) La prevista legalment o reglamentàriament.
6. La seu electrònica posarà a disposició de la ciutadania, com a mínim, els serveis següents:
- a) Accés als serveis i tràmits disponibles a la seu electrònica amb indicació dels terminis màxims de duració dels procediments, excloent les possibles ampliacions o suspensions que, si s'escau, pugui acordar l'òrgan competent.
  - b) Carpeta ciutadana o espai personalitzat de comunicació amb l'Ajuntament.
  - c) Formulació de suggeriments i queixes.
  - d) Mecanismes de comunicació i procediment de reclamació respecte als requisits d'accessibilitat als llocs web i aplicacions mòbils de l'Ajuntament de Reus.
  - e) Atorgament de l'apoderament *apud acta* a través de la compareixença electrònica.
  - f) Notificació electrònica per compareixença.
  - g) Registre electrònic.
  - h) Perfil del contractant.
  - i) Catàleg de dades i documents interoperables.
  - j) Verificació de l'autenticitat i integritat dels documents amb codi segur de verificació i de certificats de seu i de segells electrònics dels òrgans, organismes públics o entitats de dret públic de l'Ajuntament.
  - k) Accés als models i sistemes de presentació massiva, d'ús voluntari, que permetin a les persones interessades presentar simultàniament diverses sol·licituds.
  - l) Accés als models normalitzats de presentació de sol·licituds.
  - m) Tauler d'edictes electrònic.
  - n) Enllaç Registre de grups d'interès.
  - o) Registre d'apoderaments.
  - p) Relació de funcionaris habilitats
  - q) Accés al servei de factura electrònica.
  - r) Els altres legalment o reglamentàriament previstos.
7. La seu electrònica de l'Ajuntament de Reus ha d'utilitzar, per identificar-se i garantir una comunicació segura a través de xarxes de comunicacions electròniques, sistemes de signatura electrònica.
8. La seu electrònica ha d'estar disponible tots els dies de l'any i durant les vint-i-quatre hores del dia.
9. Quan per raons tècniques es prevegi que la seu electrònica no ha d'estar operativa per raons de manteniment, l'Ajuntament de Reus ho ha d'anunciar amb el màxim d'antelació possible a la pròpia seu i pels canals alternatius corporatius de consulta i difusió existents.
10. Quan una incidència tècnica impossibiliti el funcionament ordinari de la seu electrònica, l'Ajuntament de Reus pot determinar l'ampliació dels terminis no vençuts. En aquests casos, ha de publicar a la seu electrònica tant la incidència tècnica com l'ampliació que s'hagi determinat i, en el seu cas, els sistemes alternatius que es

puguin utilitzar. La impressió del missatge que visualitzi ha de servir com a constància documental de la incidència.

En el cas que la incidència s'hagi produït dins del termini corresponent, però l'administració n'hagi tingut coneixement una vegada aquest ha finalitzat, pot acordar la concessió d'un nou termini equivalent al període de temps en què la seu electrònica no hagi estat operativa a causa de la incidència tècnica, llevat que la normativa que reguli el procediment específic ho prohibeixi.

11. Sense perjudici del que estableix l'apartat anterior, en cas d'incidència tècnica o caiguda de la seu electrònica el titular de la mateixa o òrgan competent podrà elaborar i aprovar els protocols interns d'actuació.
12. Correspon a l'Alcaldia o l'òrgan delegat competent adoptar l'acte o resolució de creació o supressió d'una seu electrònica, que serà publicat al butlletí oficial de la província i al tauler electrònic de la corporació.
13. Com a mínim, l'acte o resolució de creació determinarà:
  - a) L'àmbit d'aplicació de la seu electrònica.
  - b) La identificació del titular de la seu electrònica.
  - c) La identificació de l'òrgan o òrgans encarregats de la gestió i dels serveis posats a disposició.
  - d) La identificació de la direcció electrònica de referència de la seu electrònica que es creï, així com les direccions electròniques de les seus electròniques que des del moment de la creació ja siguin associades a aquelles.

## **Article 12. Seus electròniques associades.**

1. Els organismes públics i els ens vinculats o dependents de l'Ajuntament podran disposar de la seva seu electrònica, la qual tindrà la condició de «seu associada» a la de l'Ajuntament i que disposarà del contingut i serveis previstos a l'article anterior.
2. El titular de la respectiva seu electrònica associada serà responsable de la integritat, veracitat i actualització de la informació o procediments que hi figurin.
3. La creació de seus electròniques associades es farà atenent a raons tècniques i organitzatives.
4. L'acte o resolució de creació o supressió d'una seu electrònica associada es farà d'acord amb el que preveu l'article anterior.
5. L'Ajuntament de Reus ha de vetllar, perquè la seu associada compleixi amb els principis i contingui la informació i els serveis que preveu aquest article.

### **Article 13. Registre electrònic.**

1. El registre electrònic general de l'Ajuntament de Reus ha d'anotar l'assentament de qualsevol document que s'hagi presentat o rebut per qualsevol òrgan, organisme o entitat vinculada o dependent de l'Ajuntament de Reus. El Registre electrònic general també ha d'anotar la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o persones.
2. Els organismes públics vinculats o dependents de l'Ajuntament de Reus poden disposar del seu propi registre electrònic, que estarà interconnectat i serà interoperable amb el Registre electrònic general de l'Ajuntament de Reus.
3. Tant el registre electrònic general de l'Ajuntament com, en el seu cas, els registres electrònics de cada una de les entitats i organismes dependents, compliran amb les garanties i mesures previstes a la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal i les previstes a l'Esquema Nacional de Seguretat i Interoperabilitat.
4. Quan la mida dels documents a presentar al registre excedeixi de la capacitat màxima permesa, segons determini la pròpia organització, la consulta de les dades en la seva font d'origen per l'Ajuntament de Reus es pot substituir per la posada a disposició dels documents, prèviament dipositats al repositori d'intercanvi de fitxers.
5. La data i l'hora oficial del registre electrònic general se sincronitza amb l'organisme tècnic oficial competent. Anualment, s'actualitzen a la seu electrònica els dies declarats com a inhàbils.
6. El registre electrònic general ha de cursar els documents a les persones destinatàries i a les unitats administratives corresponents sense cap dilació.
7. El registre electrònic general de l'Ajuntament de Reus ha de ser plenament interoperable i interconnectat amb els registres electrònics de les altres administracions públiques.
8. El funcionament del registre electrònic s'ajustarà al que preveu aquesta ordenança i la normativa aplicable.

### **Article 14. Tauler d'edictes electrònic.**

1. El tauler d'edictes electrònic és el mitjà per a la publicació dels anuncis, acords, resolucions i comunicacions emeses per l'Ajuntament i els seus organismes públics vinculats o dependents en exercici de les seves competències, d'acord amb les disposicions legals o reglamentàries que així ho estableixin. La publicació d'actes o resolucions al tauler d'edictes electrònic té la consideració d'oficial i autèntica.
2. El tauler d'edictes electrònic és únic per a tot el conjunt de l'administració municipal, es publica a la seu electrònica i estarà disponible les vint-i-quatre hores del dia, tots



- els dies de l'any.
3. La publicació al tauler d'edictes electrònic és prèvia i complementària a la publicació de les notificacions al tauler edictal únic del Butlletí Oficial de l'Estat.
  4. Les notificacions es realitzen a través del tauler d'edictes electrònic en els següents casos:
    - a) Quan les persones interessades siguin desconegudes.
    - b) Quan s'ignori el lloc on s'ha de practicar la notificació.
    - c) Els actes relatius a procediments de caràcter selectiu o de concurrència competitiva.
    - d) Quan s'hagi intentat la notificació en el domicili de les persones interessades i no s'hagi pogut practicar.
  5. L'accés al tauler d'edictes electrònic és lliure, gratuït i no requereix cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat del ciutadà o la ciutadana.
  6. El tauler d'edictes electrònic ha de disposar dels sistemes i mecanismes que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del contingut, en els termes previstos a la legislació vigent, i s'ha de dotar dels mecanismes necessaris, com els de signatura electrònica, segellament de temps i d'altres, per acreditar fefaentment el moment d'inici de la difusió pública de la informació que es publiqui en aquest espai.
  7. El tauler d'edictes ha d'adoptar les mesures tècniques necessàries per protegir els drets de les persones i, en particular, evitar que la informació sigui indexada o pugui ser localitzada per tercers mitjançant cercadors i que les dades personals difoses no puguin ser objecte de tractament il·lícit, respectant el dret a la protecció de dades de caràcter personal, sense perjudici de les obligacions de publicitat activa que puguin requerir determinats procediments i actes.
  8. Aquelles persones que no disposin de mitjans tècnics adients i siguin susceptibles de patir la bretxa digital, l'Ajuntament garantirà l'accés al tauler d'edictes electrònic a través dels terminals instal·lats a les oficines d'atenció i en altres punts d'accés electrònic que es determinin, per tal de garantir la consulta efectiva.
  9. Qualsevol incidència que pugui afectar al normal funcionament del tauler d'edictes electrònic s'haurà d'anunciar amb l'antelació que sigui possible, indicant els mitjans alternatius de consulta.
  10. Les publicacions es faran en la mateixa llengua del document que es rebí per a la seva publicació.
  11. El procés de publicacions i les especificacions tècniques es definiran per resolució de l'alcaldia o òrgan delegat competent.

## Article 15. Oficina d'assistència en matèria de registres.

1. Correspon a les oficines d'atenció les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registre, d'acord amb la normativa de procediment administratiu comú.
2. A la seu electrònica es publicarà les oficines d'atenció presencial assumeixen les funcions d'assistència en matèria de registre i el seu àmbit d'actuació, segons la seva tipologia.
3. Les funcions d'assistència en matèria de registre de les oficines d'atenció, segons el seu àmbit d'actuació, són:
  - a) Rebre la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions i lliurar el rebut corresponent, d'acord amb el que estableix aquesta ordenança i la legislació aplicable.
  - b) Facilitar a les persones interessades o als seus representants el codi d'identificació de l'òrgan, centre o unitat administrativa al qual s'adrecin les sol·licituds, comunicacions i escrits.
  - c) Trametre les sol·licituds, escrits i comunicacions als òrgans competents de l'administració i d'altres administracions.
  - d) Emetre les còpies autèntiques dels documents públics administratius de l'Ajuntament de Reus i dels documents privats que els facilitin les persones interessades en el marc d'un procediment administratiu, sempre i quan sigui tècnicament possible.
  - e) Digitalitzar com a còpia electrònica els documents que es presentin de manera presencial per una persona que no tingui l'obligació d'utilitzar els mitjans electrònics. Quan la còpia electrònica ho sigui d'un document original en paper té el caràcter de còpia autèntica.
  - f) Facilitar informació sobre els serveis i tràmits que realitza l'Ajuntament.
  - g) Donar suport i assistència en l'ús dels mitjans electrònics d'acord amb el que preveu aquesta ordenança i la legislació sobre procediment administratiu.
  - h) Realitzar la identificació i signatura electrònica de les persones interessades per funcionari públic mitjançant el sistema de signatura electrònica que li hagi facilitat l'Ajuntament.
  - i) Facilitar l'accés al portal d'internet, a la seu electrònica i al tauler d'edictes electrònic.
  - j) Atorgar i acreditar els apoderaments apud acta a qui tingui la condició de persona interessada en un procediment i hi comparegui personalment.
  - k) Inscriure la representació de les persones que ho sol·licitin al Registre electrònic d'apoderaments i/o representacions.
  - l) Realitzar les notificacions per compareixença espontània de la persona interessada o de qui la representi i sol·liciti la comunicació i/o notificació personal en aquest moment.
  - m) Posar a disposició de les persones interessades els models de presentació de sol·licituds i altres formularis.

- n) Qualsevol altra funció que se'ls atribueixi legalment o reglamentàriament.
4. Sense perjudici de les funcions esmentades, l'Ajuntament pot habilitar punts de registre i digitalització, mitjançant resolució de l'òrgan competent, els quals podran assumir les funcions que preveuen les lletres b) a f) de l'apartat anterior.

#### **Article 16. Canals de comunicació electrònica informals.**

1. Són comunicacions informals electròniques les que s'efectuen a través de determinats mitjans electrònics especials posats a disposició de la ciutadania per l'Ajuntament, com ara el correu electrònic o les xarxes socials corporatives, i que no es realitzen a través de registres administratius.
2. Amb caràcter general, la finalitat d'aquests canals és obtenir informació general o especialitzada i donar resposta a qüestions de naturalesa merament orientativa o informativa, individualitzades o no, respecte del seu tràmit administratiu, i sense que per sí mateixes generin cap efecte jurídic derivat del contingut o forma de la resposta, o de l'absència o extemporaneïtat d'aquesta.
3. Les comunicacions informals electròniques reuneixen les següents característiques:
  - a) No requereixen, necessàriament, una acreditació especial de la identitat ni d'autenticació.
  - b) No tenen la consideració de recurs administratiu, reclamació prèvia a l'exercici d'accions judicials, reclamació per exigir la responsabilitat patrimonial de l'Administració ni de reclamació economicoadministrativa, per la qual cosa la presentació no paralitza els terminis establerts per a la interposició dels esmentats recursos i reclamacions.
  - c) No tenen la naturalesa de sol·licitud presentada per engegar un tràmit administratiu.
  - d) No interrompen els terminis dels procediments en què el formulant tingui la condició de persona interessada.
  - e) No són vinculants les respostes a les comunicacions esmentades ni per a la persona que les formula ni per a l'Administració o personal d'aquesta que les contesta.
  - f) Si la comunicació efectuada no va dirigida a l'entitat, l'òrgan o la persona corresponent no es remetrà necessàriament a la persona destinatària d'aquella.
  - g) Que la remissió d'una comunicació amb relació a una actuació o relació jurídica determinada no implicarà el consentiment o la preferència per relacionar-se electrònicament amb l'Administració, ni perquè se'l notifiqui electrònicament.
4. Les comunicacions informals electròniques poden ser:
  - a) Comunicacions dirigides a l'adreça de correu electrònic de l'òrgan, unitat o personal que es considera que compta amb competències en la matèria objecte de consulta o comunicació, sense que hi hagi forma especial predeterminada o normalitzada per emplenar-les i remetre-les.

- b) Plantilles electròniques de contacte, que són formularis o sistemes electrònics normalitzats d'espai limitat per formular la qüestió. Les plantilles electròniques poden incorporar una llista de temes d'interès per facilitar i organitzar millor la formulació i l'anàlisi de la comunicació.
  - c) Bústia o bústies del portal corporatiu, així com bústies ciutadanes.
  - d) Xarxes socials, perfils, sistemes de missatgeria electrònica de tipus individual o social o col·lectiu.
  - e) Altres comunicacions informals electròniques, com ara videoconsultes, xats de text o veu, i similars i altres que es prevegin en el futur.
5. El departament, l'òrgan o la unitat competent pot ordenar o regular les comunicacions que preveu aquest article, així com definir els criteris, les normes d'ús i les recomanacions. Per això, també es poden fer servir instruments com ara una carta de serveis d'espai web, manuals o guies d'ús de mitjans electrònics o xarxes socials o similars, que s'han de seguir en els termes que s'estableixin.
6. A les comunicacions electròniques informals s'aplicaran les condicions d'ús i responsabilitat per la informació, els serveis i els continguts disponibles. En la mesura del possible, aquestes condicions d'ús s'aplicaran i donaran a conèixer a la ciutadania de la manera adequada a la naturalesa pròpia del respectiu mitjà de comunicació electrònica informal.

### **TÍTOL III. DIFUSIÓ, PARTICIPACIÓ I ASSISTÈNCIA EN L'ÚS DELS MITJANS ELECTRÒNICS**

#### **Article 17. Qualitat de la informació electrònica.**

1. La informació administrativa i d'interès general estarà disponible a la seu electrònica, les vint-i-quatre hores del dia durant tot l'any, amb qualitat, garantint la comprensió del seu contingut, seguint criteris estàndards europeus o internacionals.
2. La publicitat de la informació garantirà l'ús de sistemes senzills que permetin obtenir informació d'interès per a la ciutadania, de manera ràpida, segura i comprensible.
3. La informació que s'inclogui a les seus electròniques o en qualsevol altre tipus de format haurà de ser verídica, de fàcil accés, no discriminatòria, clara, senzilla i concisa, així com articular-se a través de missatge i llenguatges entenedors per la ciutadania, podent-se utilitzar vídeos, gràfics, imatges i qualsevol altre mitjà de composició de la pàgina o dels suport documental que pugui ajudar a comprendre millor a la ciutadania l'abast de la informació proporcionada.
4. La informació pública ha d'estar disponible en formats accessibles conforme amb els requisits pertinents que exigeixi la norma aplicable, excepte en aquells casos que pugui suposar una càrrega desproporcionada per l'Ajuntament la qual cosa haurà d'estar degudament acreditada i se n'haurà d'informar de manera motivada a la

declaració d'accessibilitat. En aquests casos, l'Ajuntament ha de difondre la informació en el format el més accessible possible.

### **Article 18. Accessibilitat.**

1. L'Ajuntament ha de garantir els requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils en els termes que estableix la legislació i la normativa sobre accessibilitat.
2. Els llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils han de ser accessibles per a les persones usuàries i, en particular, per a la gent gran i persones amb discapacitat, de manera que els seus continguts siguin perceptibles, operables, comprensibles i robustos.
3. L'Ajuntament posarà a disposició de la ciutadania amb discapacitat o algun tipus de diversitat funcional, dins dels recursos tecnològics i econòmics disponibles, els mitjans necessaris per accedir a la informació, continguts i serveis electrònics i digitals municipals.
4. L'accessibilitat es tindrà present de manera integral en el procés de disseny, gestió, manteniment i actualització de continguts dels llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils i l'Ajuntament podrà elaborar i aprovar guies de disseny per a garantir l'accessibilitat de les persones usuàries.
5. L'Ajuntament vetllarà per la conscienciació en matèria d'accessibilitat de tot el personal al seu servei i específicament d'aquells òrgans o unitats amb competències en el desenvolupament dels llocs web i les aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, així com dels encarregats de l'edició i generació dels seus continguts. Al respecte, promourà mesures de sensibilització i divulgació per incrementar la conscienciació.
6. Els organismes i ens vinculats o dependents titulars i responsables de llocs web també hauran de complir amb les previsions contemplades en aquest article i la normativa d'accessibilitat.

### **Article 19. Participació ciutadana a través de mitjans electrònics.**

1. L'Ajuntament de Reus ha de facilitar la participació ciutadana a través de mitjans electrònics en la definició de les polítiques públiques i en l'avaluació de la seva aplicació, en els termes que preveu el reglament de participació ciutadana. Amb aquesta finalitat, ha de subministrar la informació adequada i suficient perquè la ciutadania hi pugui participar activament.
2. L'Ajuntament pot fomentar la creació de comunitats virtuals amb tecnologies web i de xarxa social, entre altres, que es posin a disposició de la ciutadania, amb l'objecte de

promocionar espais de trobada entre la ciutadania i els agents presents en la vida política, econòmica, social i cultural del municipi.

3. Els tràmits de consulta prèvia, d'audiència i d'informació públiques en el procediment d'elaboració de disposicions generals, així com la publicació de les aprovades, s'han de fer per mitjans electrònics. No obstant això, l'Ajuntament facilitarà que les persones que no es relacionin amb ell a través de mitjans electrònics puguin participar activament en aquests tràmits.

## **Article 20. Informació sobre l'organització i els serveis d'interès general.**

1. L'Ajuntament facilitarà per mitjans electrònics, a través del portal de transparència, i com a mínim a través de la seu electrònica, informació sobre:
  - a) La seva organització i competències.
  - b) Els procediments administratius que tramiten, tot precisant-ne els requisits essencials i els terminis de resolució i notificació, com també el sentit del silenci.
  - c) Les dades de localització, com ara l'adreça postal, el telèfon i el correu electrònic corporatiu.
  - d) Altra informació d'interès general i/o legalment establerta i subjecta al règim de publicitat activa.
2. Es podrà difondre a través de mitjans electrònics qualsevol altra informació relativa a assumptes o qüestions d'interès general per a la ciutadania, com ara en els àmbits de sanitat, salut, cultura, educació, serveis socials, medi ambient, transports, comerç, esports i lleure, polítiques de gènere, cooperació, ciutadania entre d'altres.
3. La informació facilitada farà constar l'òrgan administratiu proveïdor de la informació i les dates d'actualització.
4. Tanmateix, l'Ajuntament podrà facilitar per mitjans electrònics a través de la web municipal corresponent la informació i recursos que consideri adients.

## **Article 21. Informació administrativa.**

1. L'Ajuntament facilitarà, a través de mitjans electrònics, tota la informació administrativa que per prescripció legal o resolució judicial s'hagi de fer pública, tot especificant en qualsevol cas l'òrgan administratiu autor de l'acte o disposició publicats de conformitat a la normativa de protecció de dades personals.
2. Entre d'altres, l'Ajuntament farà pública la informació següent:
  - a) Els acords dels òrgans de govern.
  - b) Les ordenances municipals
  - c) El pressupost municipal i les memòries de gestió.
  - d) Les figures de planejament urbanístic.
  - e) Els anuncis d'informació pública.

- f) Els procediments de contractació administrativa.
- g) Els procediments de concessió de subvencions.
- h) Els procediments de selecció de personal.
- i) Els impresos i formularis dels tràmits i procediments municipals.

## **Article 22. Canals d'assistència electrònica i comunicació digital.**

1. L'Ajuntament, per garantir que les persones poden relacionar-se amb l'administració a través de mitjans electrònics, posa a disposició de la ciutadania els mitjans electrònics necessaris per a la identificació, l'emissió del consentiment, la realització de sol·licituds i pagaments, així com qualsevol altre tràmit administratiu.
2. L'Ajuntament de Reus, a través de l'oficina d'assistència en matèria de registres ha d'assistir a les persones interessades que ho sol·licitin en l'ús dels mitjans electrònics. Els organismes públics i ens vinculats o dependents hauran de fer el mateix en l'àmbit de la seva actuació.
3. L'assistència comprendrà el següent:
  - a) Si es tracta de persones no obligades a relacionar-se electrònicament i aquestes no disposen dels mitjans electrònics per a la identificació o la signatura electròniques en el procediment administratiu, ho poden fer vàlidament per un funcionari públic habilitat a l'efecte. En aquest cas, serà necessari que la persona interessada s'identifiqui davant del funcionari i presti el consentiment exprés per aquesta actuació, de la qual haurà de quedar constància en els casos de discrepància o litigi.
  - b) Si es tracta de persones obligades a relacionar-se electrònicament, en particular, a les petites i mitjanes empreses i a les organitzacions no governamentals i entitats socials domiciliades al terme municipal, el dret d'assistència es prestarà de la manera que se'ls doni suport per a fer efectiva la relació electrònica i l'ús adequat dels mitjans electrònics.
  - c) L'oficina d'assistència en matèria de registres ha de facilitar als empleats públics municipals l'accés als mitjans electrònics necessaris, per a poder rebre les notificacions electròniques, i efectuar els tràmits i actuacions que es realitzin per raó de la seva condició d'empleat públic quan no disposin de mitjans electrònics en el seu lloc de treball.
4. L'Ajuntament de Reus prestarà l'assistència necessària per tal facilitar l'accés de les persones interessades als serveis electrònics proporcionats en el seu àmbit competencial, a través de tots o alguns dels següents canals:
  - a) Presencial, principalment a través de les oficines d'atenció i/o registre, podent-se habilitar espais d'aprenentatge digital.
  - b) Portals d'internet i els restants serveis electrònics que s'estableixin, com el portal proveïdor o el de licitació.
  - c) Xarxes socials, mitjançant les comptes oficials de l'Ajuntament i dels seus organismes i ens vinculats o dependents creades per a subministrar informació,

- orientar i també, en el seu cas, assistir a les persones interessades en l'ús dels mitjans electrònics. Al portal web es publicaran les condicions i les regles ètiques de comportament en l'ús de les xarxes socials. Mitjançant decret d'Alcaldia o del regidor/a delegat/da competent, a proposta del departament de comunicació corporativa, es determinen els procediments per obrir i gestionar els perfils de l'Ajuntament i dels seus organismes i ens vinculats o dependents a les xarxes socials, les finalitats i els usos. La gestió dels perfils es farà d'acord amb els manuals d'ús i els criteris d'estil aprovats en el sí de la corporació.
- d) Canal telefònic, mitjançant una infraestructura tecnològica que faciliti, dins de les seves possibilitats tècniques i mesures de seguretat adients, l'accés a la informació, als tràmits assistència i serveis electrònics a les persones interessades.
  - e) Correus electrònics corporatius. Canal de comunicació a través del qual les persones poden sol·licitar informació sobre els serveis, aportar suggeriments o formular una queixa. A través del correu electrònic, les persones poden demanar cita prèvia a l'Oficina d'Atenció Ciutadana o, si escau, demanar visites amb els tècnics.
  - f) Videotrucades o Videoconferència com el canal de comunicació immediat i de proximitat entre les persones i l'Administració que permet mantenir una relació verbal i visual a distància.
  - g) Aplicacions de missatgeria instantània, sempre i quan quedi garantida la privacitat de les comunicacions i la protecció de dades de les persones usuàries, d'acord amb la normativa aplicable.
  - h) Chatbots, fonamentalment per a filtrar una primera atenció de caràcter bàsic.
  - i) Qualsevol altre canal que pugui establir-se d'acord amb el que preveu la legislació bàsica sobre procediment administratiu.
5. Les condicions tècniques i els termes d'ús de cada un dels canals esmentats es determinaran per resolució de l'òrgan competent i d'acord amb les instruccions internes que s'acordin.
  6. L'Ajuntament ha de vetllar perquè totes les sol·licituds d'assistència que rebí siguin satisfetes, si és possible, a través del mateix mitjà emprat en la sol·licitud i, si escau, en el termini previst en la carta de serveis de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres.
  7. L'Ajuntament podrà habilitar espais presencials d'aprenentatge digital que garantiran, amb caràcter proactiu, el dret d'assistència en l'ús dels mitjans electrònics i que seran accessibles per a tota la ciutadania. Així mateix, es podran dur a terme plans formatius i difondre recursos d'aprenentatge amb l'objectiu de facilitar l'accés als mitjans electrònics.

### **Article 23. Registre de funcionaris/àries habilitats.**

1. L'Ajuntament de Reus disposarà d'un registre on constin els funcionaris/àries habilitats/es per a la identificació o signatura electrònica de les persones interessades



- i, si s'escau, per l'expedició de còpies autèntiques.
2. Com a mínim, formaran part d'aquest registre els funcionaris/es de les oficines d'assistència en matèria de registre s'incorporen en el Registre. Aquest personal està habilitat per a la identificació i autenticació de persones i per a la presentació de sol·licituds, la recollida de documentació i incorporació al sistema de registre de tramitació, i la realització de tràmits electrònics que requereixin la identificació i signatura electrònica de la persona interessada.
  3. Aquest mateix registre funcionarà per a determinar els funcionaris/es autoritzats per a l'expedició d'apoderaments apud acta presencials que acreditin la representació en l'àmbit dels procediments administratius, així com per inscriure i gestionar la representacions al registre electrònic d'apoderaments en nom de les persones interessades.
  4. El registre s'aprova per decret d'alcaldia o de l'òrgan delegat competent i la seva gestió i actualització continua correspon a la Secretaria General.

## **TÍTOL IV. PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC**

### **CAPÍTOL I. IDENTIFICACIÓ I SIGNATURA ELECTRÒNICA**

#### **Article 24. Política de signatura.**

1. La política de signatura és el document que estableix els criteris generals per a l'admissió dels sistemes d'identificació i signatura per mitjans electrònics.
2. L'Ajuntament de Reus, per mitjà de decret d'alcaldia o de l'òrgan delegat competent, pot aprovar una política signatura pròpia, o bé adoptar i utilitzar una política marc existent. En qualsevol cas, la política de signatura es publicarà a la seu electrònica.
3. D'acord amb els criteris generals establerts a la política de signatura, s'han de determinar els mecanismes de signatura a utilitzar per part dels sistemes, els serveis administratius i els ciutadans i ciutadanes en cada cas concret. Així mateix, la política de signatura ha de recollir els criteris generals per a la generació, validació, segellat de temps i conservació de les signatures electròniques.
4. A l'empara de la política de signatura es poden aprovar polítiques de signatura específiques per a les diferents actuacions, sistemes o procediments.

#### **Article 25. Mecanismes d'identificació dels ciutadans i les ciutadanes.**

1. La política de signatura determina els mitjans electrònics necessaris per a la identificació dels ciutadans i les ciutadanes, segons l'anàlisi de riscos i l'acompliment de requeriments que aquesta determini. Es poden admetre els següents sistemes:

- a) Sistemes d'identificació basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica expedits per prestadors inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació.
  - b) Sistemes d'identificació basats en certificats reconeguts o qualificats de segell electrònic expedits per prestadors inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació.
  - c) Sistemes d'identificació no criptogràfics. L'ús d'aquests sistemes pot estar condicionat a la identificació prèvia de forma presencial o amb d'altres sistemes fiables d'identificació.
  - d) Sistemes d'identificació en mobilitat. Cas que s'habiliti l'ús d'aquests sistemes, s'ha d'informar suficientment al públic sobre els requeriments d'identificació prèvia, així com les funcions habilitades en els diferents sistemes, plataformes o aplicacions.
2. En cas que s'admetin sistemes no criptogràfics per a la identificació de la ciutadania, l'Ajuntament ha d'admetre, en tot cas, els sistemes de certificació digital classificats per l'organisme de supervisió de l'administració general de l'estat o que constin a la seva llista de confiança. Així mateix, s'han admetre altres sistemes d'identificació, admesos per l'administració estatal.

## **Article 26. Mecanismes de signatura dels ciutadans i les ciutadanes.**

1. La política de signatura ha de determinar els mitjans electrònics necessaris per a la signatura dels ciutadans i les ciutadanes, segons l'anàlisi de riscos i l'acompliment de requeriments que aquesta determini, sempre i quan permetin acreditar l'autenticitat de l'expressió de la seva voluntat i consentiment, així com la integritat i inalterabilitat dels documents. Es poden admetre els següents sistemes:
  - a) Sistemes de signatura electrònica reconeguda o qualificada basada en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica expedits per prestadors inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació.
  - b) Sistemes de segells electrònic reconegut o qualificat i de segell electrònic avançat basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de segell electrònic inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació.
  - c) Sistemes de signatura no criptogràfics. L'ús d'aquests sistemes pot estar condicionat a la identificació prèvia de forma presencial o amb d'altres sistemes fiables d'identificació.
  - d) Sistemes de signatura en mobilitat. Cas que s'habiliti l'ús d'aquests sistemes, s'ha d'informar suficientment al públic sobre els requeriments d'identificació prèvia, així com les funcions habilitades en els diferents sistemes, plataformes o aplicacions i la validesa de les seves actuacions.
  - e) Sistemes de signatura biomètrica en els casos previstos a la Política de signatura per l'enregistrament, prèvia identificació davant un empleat/da públic/a autoritzat/da, de dades biomètriques generades per la persona interessada en el procés de signatura manuscrita sobre un dispositiu electrònic.

2. Els sistemes d'identificació previstos en la present ordenança es poden admetre com a sistemes de signatura per a l'acreditació de l'autenticitat de l'expressió de la voluntat i consentiment dels interessats en un determinat tràmit, sempre i quan així ho estableixi la normativa específica vigent.

### **Article 27. Mecanismes d'identificació i signatura per a l'autenticació de la competència i la signatura de l'Administració.**

1. L'actuació del personal al servei de la Corporació i el funcionament dels sistemes informàtics ha d'autenticar l'exercici de la competència, mitjançant l'ús dels següents sistemes:
  - a) Segell electrònic basat en un certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de signatura electrònica.
  - b) Codi segur de verificació vinculat a l'Ajuntament o organisme competent.
  - c) Signatura electrònica del titular de l'òrgan o empleat/da públic/a.
  - d) Sistemes de signatura biomètrica en els casos previstos a la política de signatura.
2. L'actuació administrativa automatitzada permet l'autenticació de la competència mitjançant l'ús de certificats digitals de segell electrònic que identifiquin l'òrgan actuant, sempre i quan es pugui garantir la validació dels certificats. L'Ajuntament ha de publicar a la seu electrònica una relació dels segells electrònics emprats.

## **CAPÍTOL II. LA RELACIÓ ELECTRÒNICA**

### **Article 28. Obligació de relacionar-se electrònicament.**

1. Estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb l'Ajuntament i els seus organismes públics i entitats de dret públic vinculats o dependents per a realitzar qualsevol tràmit en el marc d'un procediment administratiu:
  - a) Les persones jurídiques
  - b) Les entitats sense personalitat jurídica.
  - c) Qui exerceixi una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per a qualsevol tràmit i actuació que portin a terme amb l'Ajuntament de Reus en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils.
  - d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament.
  - e) Els empleats de l'Ajuntament de Reus i dels seus organismes públics i ens vinculats o dependents per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, d'acord amb el que estableix l'article 77 d'aquesta ordenança.
  - f) Les persones que sol·licitin participar en qualsevol procés selectiu o qualsevol convocatòria de provisió de llocs de personal funcionari de carrera i interí i laboral fix i temporal convocats per l'Ajuntament de Reus i els seus organismes o ens

- vinculats o dependents, d'acord amb el que estableixin les convocatòries o les bases respectives, en relació a la presentació d'instàncies i tots els altres tràmits relacionats amb els expedients de selecció.
- g) Les persones físiques que realitzin activitat econòmica, professional, els/les empresaris/àries individuals o persones autònomes, en el marc de les actuacions que realitzin en aquesta condició.
  - h) Els membres de la corporació i els grups municipals, en relació als tràmits i actuacions que efectuïn per raó de la seva condició.
  - i) Els sindicats i els òrgans de representació de personal de l'Ajuntament.
  - j) Les persones interessades que tinguin la condició de licitadors, contractistes i proveïdors, per a procediments on la relació electrònica té caràcter obligatori.
2. Les persones que es relacionin amb les entitats de dret privat vinculades o dependents de l'Ajuntament ho faran, preferentment, per mitjans electrònics, llevat que sigui obligatori.
  3. Es podrà exceptuar la relació electrònica en els casos legalment previstos, els contemplats en aquesta ordenança i en aquells supòsits en què la relació amb un obligat hagi de ser, per naturalesa, presencial.
  4. Les persones físiques han de tenir garantit l'accés als mitjans electrònics, d'acord amb el que preveu aquesta ordenança i la legislació sobre procediment administratiu, i poden consentir-ne l'ús exclusiu en un determinat àmbit d'acció o per a tota la gestió municipal.
  5. Sense perjudici dels apartats anteriors, mitjançant l'aprovació d'altres reglaments o ordenances municipals pot establir l'obligació de relacionar-se amb l'Ajuntament, a través de mitjans electrònics, per a determinats procediments i per a certs col·lectius de persones físiques que per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris.

## **Article 29. Comunicació del dret a relacionar-se electrònicament.**

1. Les persones físiques no obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament podran exercir el seu dret a relacionar-se electrònicament a l'inici del procediment i, a tal efecte, ho comunicaran a l'òrgan competent per a la tramitació del mateix, deixant-ne constància a la sol·licitud, o bé en el primer escrit que presentin en procediments iniciats d'ofici.
2. La voluntat de relacionar-se electrònicament o, en el seu cas, de deixar-ho de fer quan anteriorment s'hi havia optat, podrà fer-se en qualsevol moment, havent-se de comunicar per escrit, el qual s'haurà de presentar al registre de la corporació i es dirigirà a l'òrgan competent per a la tramitació del procediment.

3. La comunicació es podrà fer per mitjans electrònics i sortirà efectes d'acord amb el que preveu la normativa aplicable.

### **CAPÍTOL III. LA REPRESENTACIÓ ELECTRÒNICA**

#### **Article 30. L'actuació a través de representant i mitjans d'acreditació.**

1. Les persones interessades amb capacitat d'obrar poden actuar per mitjà de representant, ja sigui una persona física amb capacitat d'obrar, o bé una persona jurídica quan així estigui previst als seus estatuts.
2. L'acreditació de relacions de representació es pot realitzar mitjançant qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna de la seva existència, entre d'altres:
  - a) L'apoderament *apud acta* efectuat per compareixença personal a les oficines d'assistència en matèria de registres o compareixença electrònica a la corresponent seu electrònica o seu electrònica associada.
  - b) L'acreditació de la seva inscripció al registre electrònic d'apoderaments de l'Administració pública competent o als seus registres particulars d'apoderaments.
  - c) Certificat electrònic qualificat de representant.
  - d) Document públic la matriu del qual consti en un arxiu notarial o d'una inscripció practicada en un registre mercantil.
3. L'òrgan competent per a la tramitació de l'expedient pot comprovar la veracitat de la relació de representació, mitjançant la consulta altres registres o sol·licitant a les persones interessades la presentació dels documents que l'acreditin.
4. La falta o insuficient acreditació de la representació donarà lloc al dret d'esmena, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.

#### **Article 31. Registre electrònic d'apoderaments.**

1. L'Ajuntament de Reus garanteix l'ús d'un registre electrònic d'apoderaments on hi consten els apoderaments *apud acta* realitzats per les persones interessades de forma electrònica o presencial i on s'hi registra la validació de poders.
2. Els assentaments inscrits han de fer constar, com a mínim, el nom i cognoms o raó social i document d'identitat de la persona que atorga el poder i de la que és nomenada apoderada, així com la data de la inscripció, el període de temps pel qual s'atorga i el tipus de poder segons el poder atorgat.
3. L'aplicació del registre electrònic d'apoderaments utilitzat per l'Ajuntament de Reus inscriu les diferents categories de poders:
  - a) El poder general per tal d'actuar davant de qualsevol Administració o organisme i en qualsevol tipus d'actuació administrativa.
  - b) Un poder per tal d'actuar davant d'una Administració o organisme concret.

- c) Un poder per la realització de determinats tràmits especificats al poder.
  - d) Habilitacions per a l'autorització en la realització de determinades transaccions, per part de les persones físiques o jurídiques.
4. La inscripció dels apoderaments al registre electrònic d'apoderaments té caràcter preferent i voluntari.

### **Article 32. Accés al sistema de representació electrònica.**

El registre electrònic d'apoderaments és accessible des de la seu electrònica de l'Ajuntament de Reus o, en el seu cas, de les seues electròniques associades dels organismes públics vinculats o dependents.

### **Article 33. Validesa de la inscripció de la representació.**

1. Els apoderaments poden tenir una vigència màxima de cinc anys, a comptar de la data d'inscripció. En tot cas, abans de la finalització del termini esmentat es pot revocar o prorrogar l'apoderament mitjançant un formulari normalitzat i per compareixença, electrònica o presencial, a les oficines d'atenció ciutadana amb funcions d'assistència en matèria de registre.
2. Les sol·licituds de renovació, revocació o pròrroga o denúncia es poden adreçar a qualsevol registre habilitat per a la inscripció d'apoderaments i han de constar inscrites en el Registre electrònic d'apoderaments de l'Administració davant de la qual té efectes el poder sortint efectes des de la data en què es produeixi la inscripció.
3. La renúncia de la persona apoderada es comunicarà al poderdant, mitjançant un avís al correu electrònic que consti al formulari d'inscripció.
4. En el supòsit que la unitat gestora del tràmit o procediment valori que la representació inscrita no disposa de la capacitat jurídica necessària pel tràmit pretès, es pot requerir a la persona interessada la presentació d'informació addicional i, si escau, l'esmena d'acord amb el que estableix la llei del procediment administratiu comú.

## **CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU ELECTRÒNIC**

### **Article 34. Simplificació dels procediments.**

1. El disseny dels sistemes i els procediments ha de vetllar per la major simplificació possible i l'increment constant de la qualitat, la qual s'avaluarà de forma periòdica.
2. L'Ajuntament de Reus disposarà dels mecanismes adequats a la naturalesa del sistema o l'actuació per garantir-ne la seguretat, la integritat i la confidencialitat, així com la constància de la transmissió i la recepció.

3. La garantia de la data i hora es pot acreditar mitjançant marca de temps, sense perjudici de l'ús de segell de temps en el funcionament del registre i d'altres àmbits d'actuació que es determinin.
4. L'Ajuntament de Reus duu a terme amb caràcter previ a la incorporació dels mitjans electrònics en la tramitació d'un procediment administratiu un anàlisi de redisseny funcional i simplificació dels procediments que valori la supressió o reducció dels documents sol·licitats a la ciutadania, els terminis previstos i els recursos necessaris per tramitar els procediments administratius, en els termes que estableix aquesta ordenança.
5. Quan l'Ajuntament de Reus pugui consultar la informació a través de les plataformes i serveis d'interoperabilitat no ha d'exigir a les persones interessades la presentació de documents originals, llevat que excepcionalment la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari.

### **Article 35. Carpeta ciutadana o espai personalitzat de relacions amb el sector públic.**

1. La ciutadania té dret a disposar d'un espai personalitzat de relacions a través de la carpeta ciutadana, accessible des de la seu electrònica, on poden accedir als procediments, documents, comunicacions i notificacions del seu interès, i que dona compte de la traçabilitat dels documents i procediments.
2. L'accés a la carpeta ciutadana requereix la identificació electrònica de la persona interessada. A més, hi podran accedir els seus representants legals i qui ostenti un poder general.
3. La carpeta ciutadana permet conèixer les dades personals que obren en poder de l'administració, altres informacions d'interès pel titular, així com l'obtenció de certificacions administratives, sempre i quan la disponibilitat dels mitjans ho facin possible.

### **Article 36. Iniciació electrònica dels procediments.**

1. La iniciació dels procediments tramitats de manera electrònica es farà segons el que estableix la legislació bàsica sobre procediment administratiu.
2. En els procediments iniciats d'ofici en els quals les persones interessades no estan obligades a relacionar-se electrònicament, la comunicació d'incoació es farà en suport paper, on s'oferirà la possibilitat de relacionar-se electrònicament durant tot el curs del procediment i s'informarà dels mitjans per exercir aquest dret.
3. En els procediments iniciats d'ofici, en els quals les persones interessades estan obligades a relacionar-se electrònicament, la comunicació d'incoació es farà

electrònicament. Si no es disposa de les dades de contacte electròniques, als efectes d'enviar la notificació d'incoació, es procedirà de la següent manera:

- a) En cas que estigui inscrit al registre d'apoderaments, l'adreça electrònica serà la declarada en el moment de la inscripció, o bé la que consti a la base de dades de l'ens local.
- b) Si no estan inscrits al registre d'apoderaments o no es disposa d'una adreça electrònica a la base de dades, la primera comunicació d'incoació de l'expedient es farà en suport paper i, en la mateixa, s'informarà de la seva condició de persona obligada a relacionar-se electrònicament i se'ls requerirà, perquè en el termini de deu dies hàbils, informin de les dades electròniques de contacte.

### **Article 37. Règim de l'esmena electrònica.**

1. Les oficines en matèria de registre registraran la documentació i l'òrgan administratiu competent en matèria de registres requerirà la corresponent esmena electrònica de les sol·licituds i documents presentats en suport paper, en la forma prevista en aquest article, advertint a la persona interessada o al seu representant que si no atèn el requeriment en el termini de deu dies hàbils, se'l tindrà per desistit de la seva sol·licitud o se'l podrà declarar decaigut del seu dret al tràmit, prèvia resolució administrativa, en els següents casos:
  - a) Quan existeixi obligació de relacionar-se electrònicament, ja sigui per raó del procediment o del subjecte, i no s'hagi utilitzat aquest mitjà.
  - b) Persones físiques no obligades relacionar-se electrònicament i que hagin exercit el seu dret a relacionar-se per aquest mitjà, sense efectuar la comunicació prevista a l'article 29 d'aquesta ordenança.

Es procedirà de la mateixa manera quan la documentació es presenti en format paper, a través de correu postal.

Únicament, quan la sol·licitud o documentació es presenti en suport paper presencialment a l'oficina d'assistència en matèria de registre, serà aquesta qui farà el requeriment en el mateix acte.

2. Quan es tracti d'una sol·licitud d'iniciació d'un procediment, i sense perjudici del termini d'esmena previst a l'apartat primer d'aquest article, quan l'escrit estigui subjecte a termini, la comunicació informarà que l'esmena de la sol·licitud electrònica es faci dins del termini màxim per a la seva presentació.
3. Llevat dels casos en què el requeriment es faci presencialment, en el moment de presentar la documentació per part de l'oficina de registre, el requeriment d'esmena es farà per mitjans electrònics si es disposa de les dades de contacte corresponents i es demanarà, a més, que es comuniqui el correu electrònic o dispositiu electrònic als efectes de realitzar la notificació i/o comunicacions electròniques posteriors. En cas contrari, el requeriment s'efectuarà, amb el mateix contingut, pel mateix mitjà amb què va entrar.



4. Efectuat el requeriment, es donarà trasllat del mateix junt amb la documentació registrada al departament o unitat administrativa competent de la seva tramitació, pel seu coneixement. En cap cas, es permet donar curs al procediment ni al tràmit corresponent, mentre no consti l'esmena electrònica.
5. Quan amb la presentació de documents electrònics, ja registrats, es detecti un codi maliciós susceptible d'afectar a la integritat o seguretat del sistema l'òrgan administratiu competent per a la seva tramitació requerirà la seva esmena la persona interessada que l'hagi aportat, dins del termini de deu dies hàbils, el qual podrà ser ampliat fins a cinc dies hàbils més, d'acord amb el que preveu la legislació bàsica sobre procediment administratiu. En aquests casos, s'aplicaran els protocols i s'adoptaran les mesures adequades en matèria de ciberseguretat.
6. Quan s'hagin determinat formats i estàndards als que haurà d'ajustar-se els documents presentats i aquest s'incompleixi, es requerirà a la persona que l'hagin presentat perquè en el termini de deu dies hàbils esmeni el defecte, amb l'avertiment de què si no ho fa se'l tindrà per desistit de la seva sol·licitud o se'l podrà declarar d'acabat del seu dret al tràmit, prèvia resolució administrativa.
7. En tots els casos anteriors, una vegada transcorregut el termini màxim sense haver esmenat el defecte, les oficines en matèria de registra ho comunicaran al departament o unitat administrativa corresponent, per tal que l'òrgan administratiu competent dicti la resolució administrativa de desistiment. En altres casos, la presentació de la documentació en format electrònic donarà lloc a l'esmena i es donarà curs a la sol·licitud o tràmit corresponent.
8. Els requeriments d'esmena es podran realitzar a través d'actuació administrativa automatitzada.

### **Article 38. Presentació de documentació en suport específic.**

1. Quan una norma estableixi l'obligatorietat de presentar objectes o documents en un suport específic no susceptible de digitalització, aquest suport haurà de ser acceptat a l'oficina d'assistència en matèria de registres.
2. Quan no hi hagi cap norma que obligui a presentar la documentació en aquest format i la persona interessada presenti els documents per mitjà d'un suport, com ara un USB, l'oficina d'assistència en matèria de registres podrà descarregar la documentació electrònica aportada per incorporar-la a l'expedient administratiu, sempre i quan es compleixin les condicions previstes en els protocols interns d'actuació sobre mesures de seguretat dels sistemes d'informació, que prevegin una descarregar segura.

### **Article 39. Legitimació per a la consulta telemàtica de dades.**

1. L'Ajuntament garanteix, d'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, els següents drets a les persones interessades a:
  - a) No aportar els documents que ja es trobin en poder de l'Ajuntament o que hagin estat elaborats per una altra administració pública, sempre hi quan hi hagi base legitimadora per a la consulta d'aquestes dades, d'acord amb el que estableix la normativa sobre protecció de dades.
  - b) No aportar les dades o els documents no exigits per la normativa aplicable al procediment o que hagin estat aportats anteriorment per l'interessat davant de qualsevol administració pública. En aquest últim cas, haurà d'indicar el moment i l'òrgan administratiu davant del qual va presentar aquesta documentació.
2. Es garanteix que la persona interessada pugui oposar-se expressament a la consulta, llevat que l'aportació del document s'exigís en el marc de l'exercici de potestats sancionadores, d'inspecció o investigació.
3. L'Ajuntament podrà efectuar, en l'exercici de les seves competències, les verificacions necessàries per comprovar l'exactitud de les dades personals declarades pels interessats i que obrin en poder de les administracions públiques.

#### **Article 40. Valor probatori de les consultes.**

Les consultes que es realitzen mitjançant les plataformes d'interoperabilitat han de garantir valor probatori als efectes previstos en el procediment administratiu comú.

#### **Article 41. Notificació electrònica.**

1. La notificació s'ha de practicar preferentment per mitjans electrònics. En tot cas, la notificació serà electrònica quan la persona interessada estigui obligada a rebre-les per aquesta via, o bé la persona interessada hagi escollit expressament aquest mitjà.
2. La notificació per mitjans electrònics es practica per compareixença a la seu electrònica i en els termes que estableix la normativa bàsica sobre el procediment administratiu comú.
3. L'Administració ha de guardar evidència electrònica de la producció dels intents i la posada a disposició efectiva del contingut de la notificació i garantir la seva integritat. El sistema de notificació ha de permetre l'ús de segell de temps per tal de garantir la data i hora de les actuacions.
4. La secretaria general podrà dictar les instruccions adients que afectin al funcionament de la notificació electrònica i la seva integració al gestor electrònic d'expedients.

#### **Article 42. Comunicació electrònica.**

1. Les comunicacions electròniques que s'adrecin a la ciutadania s'han de remetre al dispositiu electrònic o a l'adreça de correu electrònic que la persona hagi comunicat a l'efecte. Altrament, les comunicacions electròniques s'han de realitzar d'acord amb el que disposa l'article anterior.
2. Les comunicacions electròniques que l'Ajuntament o els seus ens adrecin a altres Administracions públiques es canalitzen a través de la plataforma d'intercanvi i interoperabilitat o qualsevol altra habilitada.
3. Es permet utilitzar els correus electrònics i les bústies corporatives en els casos de comunicacions, per a les quals no calgui el registre electrònic d'entrada i sortida.

#### **Article 43. Sistema d'avisos.**

1. L'Ajuntament ha d'avisar de la posada a disposició d'una notificació, amb un missatge al dispositiu electrònic o a l'adreça de correu electrònic que hagi informat la persona interessada o el seu representant en la seva sol·licitud.
2. Aquest avís és merament informatiu i no té caràcter de notificació formal, de manera que la seva falta de pràctica no impedeix que la notificació sigui considerada plenament vàlida.
3. Les dades de contacte electrònic per a la pràctica dels avisos de posada a disposició de notificacions s'integren en la base de dades creada amb aquesta finalitat. La persona interessada ha de comunicar qualsevol canvi d'aquestes dades.
4. L'adreça de correu electrònic o número de telèfon mòbil designat tindrà vigència indefinida i serà vàlida als efectes informatius de dipòsit de la notificació electrònica, sent la persona interessada o, en el seu cas, el representant, responsable de què disposa d'accés. No obstant això, mitjà d'avís es podrà canviar en qualsevol moment, havent-se de comunicar prèviament i amb caràcter fefaent a l'administració.
5. En cas que qualsevol dels mitjans designats pels avisos deixin d'estar operatius o es perdi la possibilitat d'accés, la persona interessada està obligada a comunicar a l'Administració que no es faci l'avís en aquests mitjans. L'incompliment d'aquesta obligació per part de la persona interessada no comportarà cap responsabilitat per a l'Administració pels avisos efectuats als mitjans no operatius esmentats.

#### **Article 44. Base de dades de contacte.**

1. L'Ajuntament de Reus duu a terme un tractament de dades corporatiu en què consten les dades de contacte de les persones interessades per enviar-los avisos sobre la posada a disposició de notificacions, perquè s'identifiquin per mitjà del sistema de clau concertada, així com per trametre'ls comunicacions del procediment administratiu del qual en són part interessada.

2. Aquesta bases de dades conté, com a mínim, les següents dades:
  - a) Nom i cognoms o raó social.
  - b) Adreça postal.
  - c) Document nacional d'identitat o altre equivalent.
  - d) Número de telèfon mòbil.
  - e) Correu electrònic.
3. Els organismes públics i ens vinculats o dependents poden crear bases de dades de contacte amb les finalitats establertes a l'apartat 1 d'aquest article, atenent a les particularitats dels seus serveis. Aquests bases de dades han de garantir la seva interconnexió i interoperabilitat amb el tractament de dades corporatiu previst a l'apartat 1 d'aquest article.

#### **Article 45. Sistemes d'identificació i autenticació per accedir a les notificacions electròniques.**

La identificació i autenticació per accedir a les notificacions electròniques s'han de dur a terme mitjançant sistemes habilitats per l'administració municipal i que consten al catàleg de serveis d'identificació i signatura electrònica utilitzat per l'Ajuntament de Reus.

#### **Article 46. Evidències electròniques.**

Les evidències electròniques de les notificacions i publicacions electròniques quedaran emmagatzemades electrònicament amb totes les garanties d'integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat o conservació.

#### **Article 47. Actuació administrativa automatitzada.**

1. L'Ajuntament de Reus duu a terme actuacions administratives automatitzades per la instrucció dels procediments administratius, l'adopció, comunicació, còpia i certificació de resolucions, l'anàlisi de dades per la gestió dels serveis públics, la simplificació de les tasques administratives o l'atenció a la ciutadania.
2. Mitjançant decret d'Alcaldia o de l'òrgan delegat competent es determinen les actuacions que l'Ajuntament de Reus dur a terme de manera automatitzada, es defineixen les especificacions tècniques, la programació del sistema, el manteniment, la supervisió i l'auditoria i s'expressen els recursos que procedeixin contra l'actuació, l'òrgan davant el que s'hagi d'interposar i el termini per fer-ho, s'estableixen les mesures adequades per a salvaguardar els drets i les llibertats i els interessos legítims de les persones interessades i es determinen els sistemes de signatura electrònica.
3. L'Ajuntament de Reus ha de difondre a la seu electrònica la relació actualitzada d'actuacions administratives automatitzades amb una descripció dels paràmetres, regles i instruccions que defineixen el seu disseny i funcionament, els mecanismes de

rendició de comptes i de transparència, les dades utilitzades en la seva configuració i aprenentatge, els recursos que procedeixin contra l'actuació.

4. L'Ajuntament de Reus ha d'informar a les persones interessades que l'actuació ha estat realitzada de manera automatitzada i indicar l'espai de la seu electrònica previst en l'apartat anterior.
5. A l'efecte de l'exercici automatitzat en suport electrònic de les funcions reservades als funcionaris habilitats, els llocs reservats a ells tindran la consideració d'òrgans.

#### **Article 48. Incidències tècniques.**

1. Quan una incidència tècnica o ciberatac hagi impossibilitat el normal funcionament del sistema d'informació corresponent i fins que es solucioni el problema, l'òrgan competent per a la tramitació del procediment podrà determinar una ampliació dels terminis no vençuts, havent de publicar a la seu electrònica tant la incidència tècnica que s'ha produït, com l'ampliació del termini que no ha vençut, d'acord amb el que estableix la legislació del procediment administratiu comú.

L'ampliació acordada ha de ser proporcional a la durada de la incidència, tenint en compte que l'ampliació mínima és d'un dia.

2. Quan la incidència tècnica es produís en el marc privat de la persona interessada, sempre i quan no pugues accedir als sistemes electrònics amb total normalitat, aquesta haurà d'actuar amb diligència i comunicar la incidència tècnica a través del formulari habilitat a la seu electrònica.
3. L'Ajuntament pot aprovar un protocol intern sobre incidència tècniques que estableixi les directrius i criteris a seguir en aquests casos.

### **CAPÍTOL V. DOCUMENTS ELECTRÒNICS I EXPEDIENTS ELECTRÒNICS**

#### **Article 49. Documents electrònics.**

1. L'Ajuntament de Reus emet els documents administratius per escrit, a través de mitjans electrònics, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància.
2. El document administratiu electrònic és l'objecte digital administratiu que conté la informació objecte (dades i signatura) i les dades associades a aquesta (metadades).
3. Els documents electrònics han d'incorporar com a mínim les metadades obligatòries establertes en la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de document electrònic, així com,

- si s'escau, d'altres necessàries per facilitar-ne la seva gestió i tractament al llarg del seu cicle de vida.
4. Els documents administratius electrònics han de tenir garantides l'autenticitat i la integritat dels continguts, i també la conservació de l'aparença i la funcionalitat originals i, quan escaigui, llur confidencialitat, durant el termini establert per la normativa vigent en matèria d'arxius.
  5. Els documents administratius electrònics han de portar associada una marca de temps, excepte en aquells casos en què es disposi la utilització d'un segell electrònic qualificat de temps.
  6. L'Ajuntament de Reus ha d'assegurar la possibilitat de transformar els documents per raons tecnològiques, per a adaptar-ne el format i la sintaxi informàtica a les necessitats de gestió i preservació establertes per la normativa. El document resultant de la transformació és signat electrònicament per l'òrgan competent per a transformar-lo.
  7. La signatura electrònica i la gestió documental dels entorns tancats de comunicacions han de garantir la seguretat de les dades, el seu origen i l'autenticació de l'exercici de la competència mitjançant el sistema de signatura que es determini en cada moment, mitjançant conveni o les condicions de prestació del servei en qüestió.
  8. Els certificats administratius que s'estenguin i la transmissió de dades que es realitzin s'han de dur a terme de manera que acompleixin les garanties establertes en aquest article i la legislació vigent.
  9. Els documents electrònics emesos poden incorporar, si s'escau, a més de la signatura electrònica necessària per a l'autenticació de l'exercici de la competència, un codi segur de verificació que ha de permetre la seva consulta a través de la seu electrònica. L'Ajuntament de Reus ha de vetllar per l'ús de tecnologia que impedeixi l'accés a tercers no legitimats per a la seva consulta.
  10. L'Ajuntament de Reus pot substituir la tramesa d'un document administratiu electrònic pel lliurament de les dades necessàries per al seu accés per mitjans electrònics.

#### **Article 50. Expedients electrònics.**

1. L'expedient administratiu és integrat pel conjunt ordenat de documents i actuacions corresponents a un procediment administratiu, qualsevol que sigui el suport i el tipus d'informació que continguin. Un mateix document pot formar part d'expedients electrònics diferents.

2. L'expedient electrònic està format pels documents electrònics, l'índex electrònic – que en garantirà la integritat i en permetrà la seva recuperació-, la signatura de l'índex electrònic i les metadades de l'expedient electrònic.
3. L'expedient electrònic, s'ha de foliar per garantir la vinculació dels documents electrònics que conformen l'expedient. Mitjançant la incorporació d'un índex electrònic autèntic, entès com la relació de documents electrònics d'un expedient electrònic, signada per l'administració, òrgan o entitat actuant, es garanteix la integritat de l'expedient electrònic i permet la seva recuperació, sempre que sigui precís.
4. Els expedients han d'incorporar metadades mínimes obligatòries segons s'estipula en la Norma Tècnica d'expedient electrònic i constituïran un conjunt de dades que proporciona context al contingut, estructura i signatura de l'expedient, contribuint al valor probatori d'aquests a llarg del temps.

#### **Article 51. Digitalització dels documents en format paper i dels expedients.**

1. S'entén per digitalització el procés de conversió d'un document en suport paper a una representació digital mitjançant un conjunt de dispositius, programari i procediments de manera que la còpia resultant té les mateixes garanties d'autenticitat, integritat i disponibilitat que el document original, d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i la Norma Tècnica de Digitalització de documents, així com el protocol de digitalització aprovat en l'àmbit de l'administració municipal.
2. Els documents que es presentin de manera presencial al registre per una persona que no tingui l'obligació d'utilitzar els mitjans electrònics, han d'ésser digitalitzats com a còpia autèntica a l'oficina d'assistència en matèria de registres per a la seva incorporació a l'expedient electrònic.

Quan la documentació sigui enviada per correu postal o missatgeria, es digitalitzarà junt amb el sobre de l'enviament.

3. Un cop digitalitzats, els documents s'han de retornar a la persona interessada, sens perjudici d'aquells casos en què la norma determini la custòdia per l'Administració dels documents presentats o resulti obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptible de digitalització. Si els documents no poden ésser retornats en el moment de la presentació, un cop digitalitzats seran conservats i, en el seu cas, eliminats d'acord amb el que estableix el següent article.
4. Els documents han d'incloure les metadades que acreditin la seva condició de còpia i que es visualitzin al consultar el document.
5. Les digitalitzacions que es realitzen amb la finalitat d'incorporar els documents en suport paper a un expedient administratiu es conformen mitjançant un codi segur de verificació o el segell electrònic de l'òrgan que realitza la digitalització.

6. Els documents digitalitzats se signen de conformitat amb els criteris establerts a la política de signatura i el procés de digitalització s'ajustarà als aspectes tecnològics definits en els protocols interns d'actuació. En tot cas, la digitalització de documents ha de permetre la conservació dels documents.
7. Amb caràcter general la digitalització es farà en el moment de la presentació de la documentació. No obstant, aquella documentació presentada per correu postal i en aquells casos en què les circumstàncies ho requereixin, la digitalització es podrà fer en un moment posterior per l'oficina de registre.
8. El document resultant del procés de digitalització té la consideració de còpia autèntica únicament als efectes d'incorporació a l'expedient administratiu i té el mateix valor que el document presentat.
9. Els expedients finalitzats en suport paper es digitalitzen d'acord amb el procés establert a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, Norma Tècnica de Digitalització de documents i el protocol de digitalització aprovat en l'àmbit de l'administració municipal.

## **Article 52. Conservació i eliminació dels documents en suport paper digitalitzats.**

1. Un cop digitalitzats els documents en suport paper, si aquests no poden ser retornats a la persona en el moment de la presentació, es conservaran a la seva disposició durant el termini mínim de sis mesos, perquè els pugui recollir.

Si durant aquest període, la persona interessada o el seu representant manifesta, de manera expressa, la voluntat de conservació i recuperació dels documents originals que hagi presentat, les oficines d'atenció ciutadana l'han d'informar del termini i del procediment per recuperar els documents.

2. Transcorregut el termini previst a l'apartat anterior, la destrucció dels documents s'ha de realitzar d'acord amb els criteris d'avaluació vigents i amb plena garantia del dret a la protecció de dades de caràcter personals, mitjançant processos externs de destrucció de dades amb certificació de compliment normatiu, amb caràcter preferent, o dispositius de destrucció de documentació. En tot cas, l'eliminació i destrucció de documents en suport paper es farà d'acord amb el que preveu el protocol d'eliminació.
3. Els documents que pertanyen a sèries que han estat dictaminades de conservació permanent per una taula d'accés i avaluació documental o per un acord de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental es poden destruir sempre que s'hagi obtingut l'autorització de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental.



### **Article 53. Tramesa de l'expedient administratiu a les persones interessades.**

L'Ajuntament de Reus garanteix el dret de les persones interessades a accedir a l'expedient electrònic mitjançant la seva posada a disposició a la seu electrònica. A aquests efectes, s'ha de remetre a la persona interessada l'expedient, a través de la carpeta ciutadana o espai personalitzat de relacions amb el sector públic o ha de facilitar l'adreça electrònica o el localitzador que doni accés a l'expedient electrònic posat a disposició.

### **Article 54. Tramesa d'expedients i informació digital en les comunicacions internes.**

1. La tramesa interna d'expedients, documents o agrupacions documentals entre departaments de l'Ajuntament i organismes o ens vinculats o dependents, es farà preferentment i amb caràcter general mitjançant l'accés a l'òrgan o unitat receptora al sistema d'informació en què es troba l'objecte de tramesa o als espais habilitats, per a compartir-los, sempre de manera segura.
2. La indexació i foliació de l'expedient es realitza, si escau, mitjançant eines i plataformes corporatives habilitades per a aquesta funció.

### **Article 55. Còpies electròniques autèntiques.**

1. Les còpies electròniques de documents en suport paper s'han de realitzar per funcionari públic autoritzat o mitjançant actuació administrativa automatitzada, en el marc d'un expedient administratiu.
2. Les còpies electròniques han d'incorporar les metadades que acreditin el seu caràcter de còpia i que es visualitzin al consultar el document i el sistema de signatura que autèntiqui l'exercici de la competència.
3. En cas que les còpies electròniques digitalitzades s'hagin de lliurar en suport paper a les persones interessades, s'ha d'expedir una còpia autèntica del document electrònic digitalitzat que, en tot cas, ha d'incorporar un codi segur de verificació que permeti a les persones interessades comprovar-ne l'autenticitat, mitjançant l'accés al servei de verificació de la seu electrònica.
4. Seran competents per a la realització de les còpies aquells funcionaris/àries municipals que tinguin capacitat per fer-ho segons les normes vigents, depenent del tipus de document de que es tracti. En particular, seran competents:
  - a) El personal adscrits als registres d'entrada i sortida de documents.
  - b) El personal encarregat de la tramitació i/o custòdia de l'expedient que contingui el document a generar còpia.
  - c) El personal responsable de la secretaria general i qui actuï per delegació d'aquest.

## CAPÍTOL VI. FUNCIONAMENT DEL REGISTRE ELECTRÒNIC

### Article 56. Gestió i manteniment del registre.

1. Correspon a l'Alcaldia o a la regidoria delegada competent segons l'organització municipal, la responsabilitat del funcionament, gestió i manteniment del registre electrònic de l'Ajuntament de Reus.
2. A efectes operatius la gestió del registre electrònic de l'Ajuntament de Reus correspon a l'Oficina d'Atenció al Ciutadana i el Servei municipal de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions serà el responsable tècnic del manteniment, disponibilitat i seguretat del registre electrònic.

### Article 57. Accés al registre.

El registre electrònic general es pot consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament de Reus i admet la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores del dia.

### Article 58. Format de documents admesos.

El Registre electrònic admet els formats de documents següents:

- a) Els formularis establerts per a cada procediment, d'acord amb el llistat de tràmits de la seu electrònica.
- b) El formulari genèric que es posa a disposició a la seu electrònica, a excepció que s'estableixin formularis específics d'ús obligatori per a les persones interessades. El formulari genèric ha d'identificar l'òrgan o ens destinatari, o les dades que permetin identificar-lo.
- c) La documentació o les dades que s'aportin posteriorment a la sol·licitud d'inici d'un procediment o els documents que es presentin adreçats a qualsevol Administració pública, d'acord amb la normativa de procediment administratiu comú.
- d) Els documents electrònics o les dades emeses pels òrgans competents i adreçats a altres òrgans o persones interessades. Els documents que es presenten en paper es registren mitjançant una còpia autèntica.

### Article 59. Rebut del registre.

1. El registre electrònic genera, a través d'una d'actuació automatitzada, el rebut que acredita la presentació de la documentació i ha d'incloure la data, l'hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin que garanteixi la seva integritat. A més, a petició de les persones interessades que no estiguin obligades a relacionar-se electrònicament, es pot lliurar en paper una còpia autèntica del rebut.

2. La no emissió del rebut o, si s'escau, la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència en la transmissió implica que no s'ha produït la recepció.
3. En cas d'incidència dels sistemes d'informació de les oficines o per impossibilitat material o tècnica en l'atenció presencial, es podrà realitzar en diferit la digitalització dels documents presentats i, si s'escau, l'expedició de la còpia autèntica.

#### **Article 60. Assentaments.**

Els assentaments s'han d'anotar respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents i han d'indicar un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, la data i l'hora en què es presenti el document, la data del dia en què es produeixi l'assentament, la identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si procedeix, i persona o òrgan administratiu al que s'envia i, en el seu cas, referència al contingut del document que es registra.

#### **Article 61. Càmput de terminis.**

1. El registre electrònic de l'Ajuntament de Reus es regeix, a l'efecte del càmput de terminis, per la data i l'hora oficial de la seu electrònica municipal, on es troba la informació del calendari de dies inhàbils i disposa d'un sistema de data i hora oficial, el qual compta amb les mesures de seguretat necessàries per a garantir la seva integritat i exactitud.
2. El règim jurídic del càmput de terminis es regula pel que estableix la legislació bàsica sobre procediment administratiu comú.

#### **Article 62. Interrupció i incidències del registre electrònic.**

1. El funcionament del registre electrònic solament es pot interrompre per motius justificats de caràcter tècnic, operatiu o relatius al seu manteniment i pel temps mínim indispensable. Aquesta interrupció s'ha d'anunciar amb la màxima antelació possible.
2. Quan, per raons tècniques es pugui preveure que el registre no estarà operatiu, s'ha d'anunciar amb la màxima antelació possible i mentre duri aquesta situació, podent-se, en qualsevol moment previ al seu venciment, ampliar el termini per a la presentació d'escrius i documents de forma expressa.
3. En tot cas, a la seu electrònica corresponent s'ha d'informar sobre la suspensió temporal del servei, la previsió de durada de la mateixa i, si s'escau, de l'adopció de mesures correctores.

## CAPÍTOL VII. FUNCIONAMENT DE L'ARXIU ELECTRÒNIC

### Article 63. Arxiu electrònic únic.

1. L'Ajuntament de Reus manté un arxiu electrònic únic, en el qual s'integren els documents electrònics que corresponguin a procediments administratius finalitzats i dels que es produeixin en l'exercici de les seves funcions en el marc d'actuacions finalitzades.
2. L'arxiu electrònic únic és el conjunt de sistemes i serveis que suporta la gestió, custòdia i recuperació dels documents i expedients electrònics, així com les altres agrupacions documentals o d'informació una vegada finalitzats els procediments administratius o actuacions corresponents.
3. Des de l'arxiu electrònic únic de l'Ajuntament de Reus seran accessibles tots els documents i expedients electrònics dels ens que integren el sector públic municipal, una vegada finalitzats els procediments i d'acord amb els terminis fixats per la normativa aplicable.
4. La gestió de l'arxiu electrònic únic garantirà l'autenticitat, conservació, integritat, confidencialitat, disponibilitat i cadena de custòdia dels expedients, documents i dades que s'emmagatzemin en les condicions exigides per aquesta ordenança i la normativa aplicable.

### Article 64. Conservació dels documents electrònics.

1. Els documents electrònics que formin part d'expedients administratius, en relació a procediments finalitzats, es conservaran durant el temps previst a la normativa vigent en matèria d'arxius i documents.
2. En cas d'existència de procediments judicials que afectin o puguin afectar a documents electrònics, aquests hauran de conservar-se a disposició dels òrgans jurisdiccionals.
3. La conservació dels documents electrònics haurà de realitzar-se de manera que permeti el seu accés i compregui, com a mínim, la seva identificació, contingut, metadades, forma, estructura i format.
4. Per tal d'assegurar la conservació, accés i consulta dels documents electrònics arxivats, amb independència del temps transcorregut des de la seva emissió, es podran traslladar les dades a altres formats i suports que garanteixin l'accés des de diferents aplicacions, d'acord amb el que preveu la legislació aplicable.
5. Mitjançant un decret d'Alcaldia o de la regidoria delegada competent s'han de planificar les actuacions de preservació digital que garanteixin la conservació a llarg

termini dels documents digitals i s'han d'habilitar els mitjans tecnològics per a la migració de les dades a altres formats i suports que permetin garantir l'autenticitat, integritat, disponibilitat, conservació i accés al document.

#### **Article 65. Garanties i mesures de seguretat de l'arxiu electrònic.**

1. Els repositoris o suports en què s'emmagatzemin els documents en aquest arxiu han de comptar amb les mesures de seguretat, d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional de Seguretat, que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats.

En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos, el compliment de les garanties previstes a la legislació de protecció de dades, així com la recuperació i conservació a llarg termini dels documents electrònics produïts per l'Ajuntament que així ho requereixin, d'acord amb les especificacions sobre el cicle de vida dels serveis i sistemes utilitzats.

2. El tractament de dades personals a l'arxiu electrònic es farà d'acord amb el que preveu la normativa i la legislació en aquesta matèria. En tot cas, cal adoptar les mesures necessàries per evitar-ne l'alteració, la pèrdua, el tractament o l'accés no autoritzat.
3. La política de gestió documental estableix, de manera coordinada amb la política de seguretat, les mesures aplicables a l'arxiu electrònic.

#### **Article 66. Sistema de gestió documental.**

1. L'Ajuntament de Reus disposa d'un sistema únic de gestió documental que ha de facilitar, entre d'altres finalitats, la transparència de la seva organització i el tractament correcte de la informació i la documentació en les fases activa i semiactiva, així com la seva conservació i disponibilitat en la fase inactiva.
2. El sistema de gestió documental ha de permetre l'accés fàcil a la informació i la seva localització i la recuperació de qualsevol document o informació indicant per a cada document el seu règim d'accés i publicitat.
3. La gestió i l'arxiu dels documents municipals es regeix pels principis determinats en la Política de gestió documental de l'Ajuntament de Reus i es porta a terme d'acord amb els instruments, els rols i les responsabilitats que fixa la mateixa política.
4. Entre les mesures i instruments que cal tenir en compte per a una correcta gestió documental, com a mínim:
  - a) En relació a les mesures:

- La definició d'una política de gestió de documents corporativa.
- La identificació única de tots els documents i/o expedients per mitjà de convencions adequades i que facilitin la seva recuperació.
- La consignació d'unes metadades mínimes obligatòries i, si és necessari de complementàries, als documents i expedients per facilitar-ne la seva gestió i tractament al llarg del seu cicle de vida.
- La classificació dels expedients i documents segons el Quadre de classificació de l'Ajuntament.
- La definició de la disposició, estableix el període de conservació i eliminació dels documents d'acord amb el que estableixi la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD) i es garanteix de les obligacions de transparència previstes a la legislació vigent.
- L'adopció de les mesures per garantir la conservació dels documents electrònics al llarg del seu cicle de vida.
- La transferència dels expedients entre els diferents repositoris electrònics d'acord amb les prescripcions de la normativa en matèria d'arxius i documents.

b) En relació a les mesures:

- Quadre de classificació de la documentació municipal.
- Esquema de metadades.
- Quadre de seguretat i accés a la documentació.
- Calendari de retenció i eliminació.
- Catàleg de tipologies documentals.

## **CAPÍTOL VIII. CREACIÓ DE TRÀMITS I PROCEDIMENTS ELECTRÒNICS**

### **Article 67. Elaboració del projecte de tràmits i procediments electrònics.**

1. La creació de procediments administratius i tràmits susceptibles de realitzar-se per mitjans electrònics, o bé la seva modificació, es farà d'acord amb el que preveu aquest article.
2. La unitat administrativa o departament competent sol·licitarà a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), pel canal electrònic habilitat, la creació o modificació d'un tràmit telemàtic, aportant tota la informació adient per a la seva incorporació al catàleg de tràmits i seu electrònica.
3. La secretaria general o serveis jurídics d'administració digital redactarà el l'informe sobre el projecte d'incorporació o modificació del tràmit a incorporar electrònicament, a partir de la informació facilitada per l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), amb l'assistència, si s'escau, del l'arxiu municipal i el servei de tecnologies de la informació i la comunicació.

4. El projecte d'incorporació modificació tindrà el següent contingut:
  - a) Justificació de la incorporació o modificació.
  - b) Identificació dels tràmits i procediments que s'incorporen o canvien.
  - c) Identificació dels canals electrònics que s'hagin habilitat per a la realització del tràmit, tenint en compte l'accessibilitat del tràmit o procediment.
  - d) Sistemes d'identificació i acreditació electrònica de la voluntat del ciutadà per a cadascun dels tràmits que s'incorporin, quan aquests siguin necessaris.
  - e) Programes i aplicacions electrònics que s'utilitzaran per a cadascun dels tràmits i procediments que s'incorporin o es modifiquin.
  - f) Protecció de dades de caràcter personal i valoració dels riscos.
  - g) Implicacions tècniques, organitzatives, i econòmiques derivades de la incorporació o modificació.
  - h) Gestió de la informació i cicle de vida de la documentació, incloent-hi les garanties i necessitats de conservació i la seva disponibilitat.

#### **Article 68. Incorporació de tràmits i procediments electrònics.**

1. L'informe previst al paràgraf anterior informará sobre el tràmit i/o procediment electrònic.
2. Correspon a l'Alcaldia o regidoria delegada competent en matèria de registres o administració electrònica, que actuï per delegació d'aquest, dictar resolució per la qual s'acordi l'aprovació del projecte d'incorporació, en base l'informe favorable emès, i el tràmit i/o procediment s'habilitarà i incorporarà a la seu electrònica

#### **Article 69. Condicions tecnològiques de la tramitació electrònica.**

Els programes, aplicacions i sistemes d'informació que en cada cas s'aprovin per a la realització per mitjans electrònics dels procediments administratius, hauran de preveure el compliment de les condicions específiques següents:

- a) Hauran de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora i la identificació dels responsables de les actuacions, a banda del respecte a l'ordre de tramitació dels expedients.
- b) Quan un procediment iniciat electrònicament no es pugui tramitar totalment en suport electrònic, caldrà garantir la implementació de mecanismes que permetin continuar amb la tramitació de l'expedient, assegurant-ne en qualsevol cas l'arxiu segur dels documents que l'integrin independentment del suport electrònic o no en el que consti.
- c) Caldrà que garanteixi que els interessats en el procediment podran sol·licitar i obtenir informació sobre l'estat de la tramitació.
- d) Caldrà que incorpori previsions que possibilitin a l'Administració municipal remetre als interessats avisos sobre l'estat de la tramitació, a les adreces telemàtiques de contacte que aquest li hagi indicat.

- e) Els procediments que es tramitin i s'acabin en suport electrònic garantiran la identificació i l'exercici de la competència per part de l'òrgan que, en cada cas, estigui reconegut com a competent, així com la incorporació de la signatura electrònica reconeguda de l'esmentat òrgan.

## **CAPÍTOL IX. FACTURACIÓ ELECTRÒNICA**

### **Article 70. La factura electrònica.**

1. Les persones, físiques o jurídiques, i les entitats sense personalitat jurídica pròpia que emetin factures a l'Ajuntament de Reus, els seus organismes autònoms o consorcis, han de remetre-les a través de suport electrònic, en els termes que estableix el reglament municipal de factures electròniques.
2. A través del punt general d'entrada de factures es poden remetre les factures en suport electrònic. L'Ajuntament ha de donar publicitat i informar al públic dels mecanismes habilitats per a la remissió de factures i dels requeriments tècnics i jurídics vigents.
3. El format de les factures electròniques s'ha d'adequar al declarat per l'administració competent i requisits previstos al reglament municipal de factures electròniques.
4. Les factures han d'incorporar una signatura electrònica que identifiqui el seu emissor.

## **TÍTOL V. FUNCIONAMENT ELECTRÒNIC DE L'AJUNTAMENT DE REUS**

### **CAPÍTOL I. FUNCIONAMENT ELECTRÒNIC DELS ÒRGANS COL·LEGIATS**

#### **Article 71. Funcionament electrònic dels òrgans de govern i les comissions informatives.**

1. El Ple, la Junta de govern local i les comissions informatives convoquen les seves reunions i remeten les actes a través de mitjans electrònics. Així mateix, poden celebrar les seves sessions i adoptar els acords a distància, a través de mitjans electrònics en els supòsits previstos a la normativa aplicable i d'acord amb el que estableix la legislació bàsica i el Reglament Orgànic Municipal.
2. Les sessions del Ple i, en el seu cas, de la Junta de Govern Local es poden gravar, excepte en els supòsits legalment previstos.
3. Als efectes de garantir el caràcter públic de les sessions es preveurà la seva difusió per mitjà de qualsevol mecanisme audiovisual o digital.
4. Sempre i quan ho prevegin expressament les normes de funcionament de l'òrgan, es permet l'assistència a distància en sessions presencials, en els termes i condicions que



s'estableixin per l'òrgan competent, sempre i quan estigui previst al Reglament Orgànic Municipal.

#### **Article 72. Funcionament electrònic dels òrgans col·legiats no considerats de govern.**

1. Tots els òrgans col·legiats de l'Ajuntament de Reus, inclosos els de caràcter complementari i els de participació, diferents als Ple, a la Junta de govern i a les comissions informatives, poden celebrar les seves sessions i adoptar els acords a distància a través de mitjans electrònics i telemàtics vàlids, d'acord amb el que estableix la normativa aplicable, llevat que les normes pròpies de funcionament estableixin expressament el contrari.
2. Les sessions es poden gravar quan ho disposin les normes pròpies de funcionament o ho decideixi la majoria dels seus membres. En aquests casos, la gravació i l'enregistrament s'ajustarà a la normativa en matèria de protecció de dades i, especialment, als principis de minimització i finalitat del tractament.

Tanmateix, no es permet que els membres de l'òrgan enregistren o gravin la reunió, llevat de la persona que exerceixi les funcions de secretaria o qualsevol altra persona autoritzada per la presidència de l'òrgan.

3. A excepció de les reunions i sessions que tinguin caràcter públic, es prohibeix la descàrrega, difusió, distribució o divulgació de la gravació de la reunió i particularment la seva compartició en xarxes socials o altres serveis similars, sense que es pugui cedir a tercers ni publicar-se per a la seva visualització ni retransmissió.
4. Quan es facin reunions a distància, s'ha de vetllar perquè tots els seus membres disposin dels mitjans necessaris per poder participar activament en les sessions de l'òrgan col·legiat, a través de mitjans electrònics.

#### **Article 73. Funcionament electrònic dels òrgans col·legiats de govern dels ens vinculats i dependents.**

Els òrgans de govern dels ens públics i privats vinculats o dependents de l'Ajuntament de Reus, com ara els consells d'administració o consells rectors, podran celebrar i adoptar acords a distància, sempre i quan ho prevegin expressament els estatuts, o bé la normativa aplicable ho habiliti expressament.

#### **Article 74. Sistema multicanal d'actes del Ple.**

1. Les actes plenàries adopten el sistema d'actes audiovisuals o multicanal. En els demés òrgans, aquest sistema s'utilitzarà de manera preferent, i sempre que sigui possible.
2. En tot allò no expressament previst per aquest sistema els serà d'aplicació el règim jurídic de les actes.

## **Article 75. Llibres d'actes i Llibre de decrets.**

1. Els llibres d'actes i els llibres de decrets poden ser digitalitzats o creats en suport digital, sense perjudici de la conservació dels llibres en suport paper de conformitat amb la legislació vigent.
2. Les còpies digitalitzades o els documents electrònics incorporats als respectius llibres han d'incorporar la signatura electrònica corresponent i el segell d'òrgan que doni fe de la seva autenticitat. La incorporació, al document, del Codi Segur de Verificació permet l'accés a la còpia autèntica mitjançant la seu electrònica. La Política de signatura ha de donar compte dels mecanismes de signatura a emprar. El sistema de signatura ha de permetre la seva conservació al llarg del temps.
3. Sense perjudici dels repositoris audiovisuals de VideoActes de les sessions del Ple, la part del mateix consisteix en el document electrònic escrit (acta succinta) i l'àudio de la sessió signat pel secretari/ària, que s'emmagatzemarà per mitjans electrònics en el corresponent llibre electrònic d'actes.
4. Els mitjans o suports en què s'emmagatzemin els documents als quals es refereix l'apartat anterior, hauran de comptar amb les mesures de seguretat, d'acord amb el que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat, que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats. En particular, asseguraran la identificació dels usuaris i el control dels accessos, el compliment de les garanties previstes a la legislació de protecció de dades, així com la recuperació i conservació a llarg termini dels documents electrònics produïts per les Administracions Públiques que així ho requereixin, d'acord amb les especificacions sobre el cicle de vida dels serveis i dels sistemes utilitzats.
5. Els llibres d'actes s'integraran amb l'arxiu electrònic general de l'Ajuntament de Reus.

## **CAPÍTOL II. FUNCIONAMENT ELECTRÒNIC EN LES RELACIONS INTERDEPARTAMENTALS I DELS EMPLEATS PÚBLICS**

### **Article 76. Relació electrònica interdepartamental.**

Les comunicacions, notificacions i tràmits interdepartamentals, s'efectuaran a través de mitjans electrònics, a través dels programes de gestió documental i aplicacions informàtiques habilitades.

### **Article 77. Exercici electrònic de les funcions públiques i relació electrònica dels empleats públics.**

1. Els empleats públics de l'Ajuntament, especialment els funcionaris/àries amb habilitació de caràcter nacional, estan obligats a relacionar-se electrònicament per

aquells tràmits i actuacions que realitzin davant d'altres administracions en els termes previstos en aquest article.

2. Amb caràcter general, els empleats estan obligats a utilitzar els mitjans electrònics d'acord amb el que preveu la llei del procediment administratiu comú, tant pel que fa a la realització de tràmits com en l'àmbit de les comunicacions internes o externes que formin part d'un procediment administratiu.
3. Tots els empleats públics, quan actuïn en aquesta condició, estan obligats a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament, sense perjudici d'utilitzar altres sistemes específics, com els relatius al control de presència, jornada, permisos i les vacances, tant pel que es refereix als drets com per les obligacions, inclús les disciplinàries.
4. L'Ajuntament de Reus comunicarà i notificarà electrònicament als membres de la Corporació, al personal directiu, eventual i, en general, al personal al servei de la Corporació, quan tinguin la condició de persones d'interessades, els actes i resolucions administratives de les quals se'n derivin efectes jurídics. Els avisos d'aquestes comunicacions i/o notificacions es practicaran, en tot cas, a l'adreça corporativa de correu electrònic de l'empleat/da.
5. Amb caràcter general, s'ha de garantir l'accés efectiu a les notificacions electròniques dels seus empleats, especialment, quan no disposin de mitjans electrònics en el seu lloc de treball.
6. Motivadament i a petició dels empleats interessats podrà exceptuar-se d'aquesta obligació el personal que no tingui mitjans físics electrònics al seu abast, encara que sigui de forma parcial, o per raons de formació. En aquests casos, podrà efectuar-se el nomenament d'un funcionari habilitat, a petició de la persona interessada, o bé relacionar-se amb ell i fer-li els avisos corresponents per altres mitjans, que permetin tenir constància de la recepció, identitat i contingut de l'actuació notificada o comunicada.

#### **Article 78. Plataformes corporatives virtuals i recursos TIC.**

1. La corporació disposarà de les xarxes i plataformes digitals que afavoreixin la comunicació interna, la divulgació de la informació, l'organització i les relacions laborals.
2. L'Ajuntament ha de implementar i afavorir l'ús d'eines col·laboratives digitals.
3. La utilització dels recursos i sistemes d'informació de l'Ajuntament i dels seus ens de gestió es farà d'acord amb la normativa i manuals corporatius aprovats, els quals hauran de garantir, en tot cas:

- a) La utilització del programari en condicions de legalitat, actualització i compatibilitat.
  - b) Protecció de les xarxes informàtiques i de telecomunicacions de danys que en perjudiquin el seu funcionament, tan intern com extern.
  - c) Les eines informàtiques i de telecomunicacions a disposició dels empleats públics municipals, s'utilitzaran en l'àmbit exclusiu de l'entorn de treball.
  - d) La responsabilitat dels recursos informàtics
  - e) Els treballadors i col·laboradors del l'Ajuntament i dels seus ens dependents han de tenir una especial cura quan hagin de tractar dades de caràcter personal.
4. Està prohibit utilitzar els correus corporatius o les eines tecnològiques corporatives a les que es té accés per la condició d'empleat municipal, per a finalitats privades o alienes al seu lloc de treball.

## **TÍTOL VI. SERVEIS DIGITALS I CIBERSEGURETAT**

### **CAPÍTOL I. CONFIGURACIÓ DELS SERVEIS DIGITALS MUNICIPALS**

#### **Article 79. Creació de serveis digitals.**

1. L'Ajuntament de Reus impulsarà la creació de nous serveis digitals d'acord amb els principis establerts en aquesta ordenança i d'acord amb l'evolució i millora permanent en la prestació dels serveis públics, aprofitant tot el potencial de la innovació i la tecnologia, creant valor públic i posant l'experiència de les persones en el centre del disseny del servei. Així mateix, impulsarà la prestació de serveis digitals tenint en compte els procediments associats a un servei públic, per tal de facilitar a les persones una tramitació unificada de serveis.
2. El disseny d'un servei digital es basa en els principis generals i criteris d'actuació establerts en aquesta ordenança i en la innovació de la prestació dels serveis públics.
3. En el disseny d'un servei digital s'han de tenir en compte els criteris i elements següents:
  - a) L'aplicació dels principis de l'Administració digital, tenint en compte l'omnicanalitat i l'accessibilitat de les persones als serveis públics.
  - b) La possibilitat de prestació proactiva i personalitzada del servei.
  - c) La identificació dels canals d'assistència en l'ús dels serveis públics.
  - d) L'habilitació, si s'escau, de mecanismes de participació ciutadana que permetin la concreció de serveis.
  - e) L'ús d'un llenguatge planer i comprensible per a totes les persones.
  - f) L'habilitació de sistemes de seguiment i d'avaluació que es basin en l'anàlisi de l'experiència de les persones i en l'eficiència i eficàcia de la prestació de serveis digitals.
  - g) El reaprofitament i l'impuls en la utilització dels sistemes digitals corporatius.

- h) La innovació i impuls de noves tecnologies i nous serveis tecnològics per al desenvolupament dels serveis públics.
- i) La identificació i habilitació de tràmits automatitzats que redueixin els temps d'atenció i millorin l'eficàcia i l'eficiència.
- j) La coordinació de procediments de diversos departaments i d'altres administracions que permeti la reducció d'interaccions i la simplificació dels tràmits de les persones davant les administracions.
- k) Els mecanismes d'identificació de millores en la prestació del servei públic.

#### **Article 80. Accés als serveis digitals.**

1. L'Ajuntament ha de garantir l'accés de les persones als serveis digitals, perquè en facin ús en les seves relacions. El serveis que es posin a disposició de les persones s'ofereixen mitjançant la seu electrònica.
2. Els serveis digitals es desenvolupen preferentment mitjançant les plataformes d'administració digital corporativa que evolucionen en funció de les necessitats detectades i les innovacions tecnològiques disponibles.
3. En tot cas, es garanteix l'omnicanalitat i visualització corporativa de l'Ajuntament.

#### **Article 81. Guia de serveis digitals i solucions tecnològiques.**

1. L'Ajuntament, per resolució de l'Alcaldia o òrgan delegat competent, pot disposar de la guia de serveis digitals que estableixi la metodologia per identificar, dissenyar, implantar, mantenir i avaluar els serveis digitals.
2. Cal emprar les solucions tecnològiques corporatives per al desenvolupament dels serveis digitals, d'acord amb la disposició addicional primera d'aquest Decret.
3. En els supòsits en què, per impossibilitat tècnica o funcional, sigui necessari l'ús de solucions tecnològiques no corporatives, caldrà establir les garanties que han de complir aquestes solucions, amb l'informe previ del serveis tècnic d'informàtica.

#### **Article 82. Prestació de serveis proactius i personalitzats.**

1. Els serveis proactius i personalitzats es presten sobre la base de la informació obtinguda i elaborada per l'Ajuntament i els seus organismes i ens vinculats o dependents, garantint la protecció de dades personals i el conjunt dels drets i les llibertats que els són propis, especialment pel que fa al principi de transparència i a la definició de les garanties adequada al disseny dels serveis.
2. Els serveis digitals que preveuen la prestació de serveis proactius i personalitzats han d'incorporar, si escau, el consentiment de les persones a la consulta de les seves dades per a la prestació dels serveis proactius i personalitzats.

3. Els formularis o sistemes de recollida de dades per al seu tractament han d'incorporar la possibilitat d'emetre, si escau, el consentiment explícit de les persones interessades per a la finalitat de què es tracti, d'acord amb la normativa vigent de protecció de dades.

## **CAPÍTOL II. CIBERSEGURETAT**

### **Article 83. Ciberseguretat en l'àmbit de l'Administració digital.**

1. L'Ajuntament ha de disposar d'un model de ciberseguretat que garanteixi la seguretat dels actius tecnològics i dels serveis digitals, així com la protecció dels usuaris dels sistemes i generar una cultura de la ciberseguretat.
2. Tot el personal empleat de l'Ajuntament i dels seus ens vinculats o dependents ha de vetllar per la ciberseguretat corporativa i ha de realitzar les activitats formatives que se'ls requereixin a fi de sensibilitzar-los, conscienciar-los i millorar les seves competències i coneixements en matèria de seguretat TIC.
3. El model de ciberseguretat s'estructura al voltant dels eixos següents:
  - a) La governança i estructura organitzativa.
  - b) La gestió del risc.
  - c) El compliment normatiu proactiu.
  - d) La cultura de la ciberseguretat.
  - e) El control i la verificació.
4. El model de ciberseguretat es basa en la política de ciberseguretat que aprovi l'Ajuntament i serà únic per a tots els organismes i ens vinculats o dependents que integren l'administració municipal.

### **Article 84. Instruments per a l'aplicació del model de ciberseguretat.**

D'acord amb la normativa que regula l'àmbit de la ciberseguretat, l'aplicació del model de ciberseguretat es basa, com a mínim, en els instruments següents:

- a) La Política de Ciberseguretat, que és el document de contingut estratègic en el qual es defineixen els principis que han de regir la ciberseguretat corporativa, la normativa aplicable i el seu model organitzatiu de govern i gestió.
- b) L'estructura organitzativa de ciberseguretat i protecció de dades, que és l'instrument que determina l'estructura i model organitzatiu en l'àmbit de la seguretat per cada unitat amb capacitat responsable de les accions de control i execució que siguin necessaris per definir i garantir el nivell que s'hagi determinat.
- c) El Pla estratègic de ciberseguretat, que és el document que conté l'estratègia a seguir en matèria de ciberseguretat i dins del seu àmbit d'actuació.
- d) El Marc Normatiu de Seguretat de la Informació, que és l'instrument que estableix un marc de directrius i normes tècniques de seguretat que cal complir, amb la

finalitat de garantir una protecció eficaç, en particular, davant el cibercrim i els ciberatacs.

- e) El Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades, la protecció de dades, que és l'instrument que determina una metodologia per analitzar, de manera homogènia i objectiva, el nivell de risc de les activitats de tractament de dades personals, amb la finalitat de definir les mesures de ciberseguretat aplicables.

## **TÍTOL VII. GOVERNANÇA DE L'ADMINISTRACIÓ DIGITAL**

### **Article 85. El Comitè tècnic per a l'impuls de l'administració digital.**

1. Correspon al Comitè tècnic per a l'impuls de l'administració digital el lideratge estratègic, l'impuls i la coordinació integral en matèria d'administració digital en l'àmbit de l'administració municipal.
2. Amb caràcter enunciatiu, aquest òrgan exercirà les següents funcions:
  - a) Elaborar els plans estratègics que se li puguin encarregar per a la implantació i desenvolupament de les previsions de la present ordenança.
  - b) Fer el seguiment i avaluar el compliment de les previsions de la present ordenança.
  - c) Emetre els informes que estan previstos en la present ordenança per a la incorporació de tràmits i procediments administratius a la tramitació electrònica.
  - d) Coordinar la informació que tingui el seu origen o destí en els diferents serveis de l'administració municipal i que afectin aspectes de l'administració electrònica.
  - e) Les altres que li atribueixin expressament aquesta ordenança.
3. Correspon a L'Alcalde-President la constitució del Comitè tècnic. Aquest òrgan podrà assumir, en el seu cas, i per tal d'evitar duplicitats organitzatives, les funcions de responsable de seguretat.
4. Els seus membres seran designats per L'Alcalde-President o regidor/a que actuï per delegació d'ell. La seva composició ha de garantir, en tot cas, la representació de les diferents unitats i departaments involucrats en la implementació i impuls de l'administració electrònica i digital.
5. El Comitè es regirà per les normes de funcionament que ell mateix aprovi i, en el seu defecte, pel que estableixi la normativa bàsica sobre el funcionament dels òrgans col·legiats.

### **Article 86. Catàleg de tràmits i procediments accessibles per via electrònica.**

Els tràmits i procediments accessibles en cada moment per via electrònica s'inclouran, als efectes d'informació a la ciutadania, en el corresponent catàleg, mitjançant un decret de l'Alcaldia o òrgan delegat competent per raó de la matèria.

## **Article 87. Coordinació i supervisió dels tràmits i procediments electrònics.**

1. La verificació sobre el compliment dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica correspon a l'òrgan designat a aquest efecte per l'Alcaldia.
2. Aquest òrgan serà l'encarregat de definir un document de coordinació i supervisió amb tots els elements necessaris per avaluar el compliment dels tràmits i procediments accessibles per via electrònica establerts en aquesta ordenança.

## **Article 88. Adhesió a plataformes i serveis d'altres administracions.**

1. Mitjançant decret d'alcaldia o òrgan en qui delegui, l'Ajuntament de Reus es pot adherir a serveis i plataformes d'altres Administracions i entitats de caràcter supramunicipal o d'altres administracions locals, per a l'intercanvi d'informació, la creació de seus electròniques, el perfil del contractant, portals de transparència o dades obertes, tauler d'edictes, serveis d'arxiu, de contractació, i per a l'emissió i recepció de factures electròniques, així com a qualsevol servei, plataforma o sistema que permeti el compliment de la present ordenança.
2. L'adhesió requereix la comprovació prèvia, pels serveis municipals, que la plataforma o servei garanteix les condicions adequades de seguretat, interoperabilitat i neutralitat. A tal efecte, s'ha de requerir la documentació relativa a la política de seguretat i la documentació tècnica disponible als òrgans responsables del servei o plataforma.

## **Article 89. Capacitació digital dels empleats.**

1. Les competències professionals derivades de l'administració digital de caràcter transversal es podran incorporar, en funció del perfil professional, en els processos de selecció i provisió, d'acord amb la normativa aplicable i les bases corresponents.
2. L'Ajuntament ha d'elaborar un pla de capacitació digital dels empleats públics que permeti que tots els llocs de treball adquireixin les competències professionals de caràcter transversal derivades de l'administració digital. El pla de capacitació ha de garantir els mecanismes de revisió, actualització, seguiment i avaluació.
3. En el disseny dels serveis digitals, l'Ajuntament fomentarà la participació dels seus empleats públics.

## **Article 90. Formació i assistència.**

1. L'Ajuntament de Reus ha de realitzar accions de formació per al personal al seu servei a l'efecte de donar plena efectivitat a les obligacions de la present ordenança. Així mateix, ha d'assistir i realitzar accions formatives dirigides a les persones i les entitats



de caràcter privat que siguin destinatàries d'obligacions en matèria d'administració electrònica i digital.

2. Els continguts de la present ordenança han d'ésser objecte de difusió i accions de sensibilització per al conjunt de la ciutadania i entitats del municipi.

### **Article 91. Proves pilot.**

L'Ajuntament pot promoure proves pilot prèvies a l'aprovació de noves mesures i aplicacions en matèria d'administració digital, per tal de verificar la seva idoneïtat i assegurar la correcta implementació de la transformació digital en el sí de l'administració municipal.

### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA. Desplegament de l'ordenança.**

1. Es faculta a L'Alcalde-President o òrgan en qui delegui per a dictar les disposicions que siguin procedents per al desenvolupament i execució que de les previsions d'aquesta ordenança, sense perjudici de les delegacions que hi pugui fer.
2. Correspon al Comitè Tècnic confeccionar les propostes tècniques, d'organització i implementació progressiva d'aquesta ordenança.
3. La secretaria general dictarà les instruccions corresponents per tal de definir les directrius internes a seguir pels departaments i les unitats administratives en matèria d'administració electrònica i digital, que complementin les disposicions previstes en aquesta ordenança i la normativa aplicable.

### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA. Òrgans i unitats responsables.**

1. Correspon a l'Alcaldia o, en el seu cas, a la regidoria delegada competent per raó de la matèria segons l'organització municipal, la responsabilitat del funcionament, gestió i manteniment del sistema de notifikacions i publicacions electròniques de l'Ajuntament, registre general electrònic, tauler d'edictes electrònic i seu electrònica.
2. A efectes operatius, la responsabilitat correspon:
  - a) A l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), pel que fa a la gestió.
  - b) Al Servei municipal de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions (STIT), pel que fa al manteniment, disponibilitat i seguretat.
  - c) A la Secretaria general, pel que fa a l'assistència i definició de les especificacions legals i jurídiques, ja sigui mitjançant l'emissió d'informes, assessorament legal i publicació d'instruccions.

### **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA. Derogació normativa.**

Queden derogades expressament les disposicions següents:

- a) Reglament notificacions i comunicacions per mitjans electrònics i tauler edictes electrònic de l'Ajuntament de Reus.
- b) Reglament del registre electrònic de l'Ajuntament de Reus.

#### **DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA. Entrada en vigor.**

La present ordenança entra en vigor una vegada s'hagi aprovat definitivament pel Ple de la corporació, publicat íntegrament el text al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona i hagi transcorregut el termini de quinze dies hàbils previst a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.