



## Secció I. Disposicions generals

### AJUNTAMENT DE SANTA EULÀRIA DES RIU

**2544***Aprovació definitiva de l'Ordenança d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu*

El Ple de la Corporació, en sessió ordinària de 19 de desembre de 2025, va aprovar inicialment l'Ordenança d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu.

No havent-se presentat reclamacions durant el termini d'exposició al públic, que va tenir lloc mitjançant publicació d'anunci en el Butlletí Oficial de les Illes Balears número 173 de data 30 de desembre de 2025, de conformitat amb l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local queda automàticament elevat a definitiu l'Acord plenari de 19 de desembre de 2025 d'aprovació inicial de l'Ordenança municipal reguladora, el text íntegre de la qual es fa públic, per al seu general coneixement i en compliment del que es disposa en els articles 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i 102.1.d) de la Llei 20/2006 municipal i de règim local de les Illes Balears.

#### “ORDENANÇA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

#### ÍNDEX D'ARTICLES

#### PREÀMBUL

#### CAPÍTOL 1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

Article 2. Àmbit d'aplicació

Article 3. Canals d'assistència per a l'accés als serveis electrònics

#### CAPÍTOL 2. SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ I SIGNATURA ELECTRÒNICA DE LES PERSONES INTERESSADES

Article 4. Sistemes d'identificació admesos

Article 5. Sistemes de signatura admesos

Article 6. Identificació i signatura electrònica per funcionari públic habilitat

#### CAPÍTOL 3. SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

Article 7. Sistemes d'identificació i signatura electrònica de l'Entitat Local

Article 8. Sistemes d'identificació i signatura del personal al servei de l'Entitat Local

#### CAPÍTOL 4. PORTAL D'INTERNET, PUNT D'ACCÉS GENERAL I SEU ELECTRÒNICA

Article 9. Portals d'internet

Article 10. Punt d'Accés General

Article 11. Seu electrònica

Article 12. Característiques de la seu electrònica

Article 13. Contingut de la seu electrònica

#### CAPÍTOL 5. REGISTRE ELECTRÒNIC

**Article 14.** Registre Electrònic General

**Article 15.** Funcionament del Registre Electrònic General

**Article 16.** Presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions

**Article 17.** Càmput de terminis

**Article 18.** Oficines d'Assistència en matèria de Registres

## **CAPÍTOL 6. PROCEDIMENT ELECTRÒNIC**

**Article 19.** Actuacions administratives automatitzades

**Article 20.** Dret i obligació de relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament

**Article 21.** Registre electrònic d'apoderaments

**Article 22.** Expedició de còpies autèntiques

**Article 23.** Arxiu electrònic únic

**Article 24.** Pràctica de les notificacions electròniques

**Article 25.** Tauler d'edictes electrònic

**DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA. Seguretat**

**DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA. Protecció de dades**

**DISPOSICIÓ ADDICIONAL TERCERA. Habilitació de desenvolupament**

**DISPOSICIÓ FINAL. Entrada en vigor**

## **PREÀMBUL**

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic recullen els elements que conformen el marc per al funcionament electrònic de les administracions públiques, tant en l'àmbit intern de les administracions com en les relacions interadministratives i amb els ciutadans i empreses.

L'aprovació del Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, aprovat per Reial decret 203/2021, de 30 de març, ha completat aquesta regulació, i constitueix el marc jurídic de la denominada administració electrònica, definida per la Comissió Europea com «l'ús de les TIC en les AP, combinat amb canvis organitzatius i noves aptituds, amb la finalitat de millorar els serveis públics i els processos democràtics i reforçar el suport a les polítiques públiques».

Aquestes normes estableixen que la tramitació electrònica no pot ser una forma especial de gestió dels procediments sinó que ha de constituir l'actuació habitual de les administracions; que les relacions de les administracions entre si i amb els seus òrgans, organismes públics, entitats vinculats o dependents es fa a través de mitjans electrònics, i s'estableix l'obligatorietat de relacionar-se electrònicament amb l'administració per a les persones jurídiques, ens sense personalitat i, en alguns supòsits, per a les persones físiques.

Des del punt de vista del ciutadà, es reconeixen una sèrie de drets, el més important dels quals és el de triar el mitjà a través del qual es relacionen amb l'administració. Per això, és deure de l'administració implantar els mecanismes per a fer efectius aquells drets; a més, en l'àmbit intern s'han d'establir els mitjans per a garantir la tramitació totalment electrònica dels procediments.

En aquest context, l'Ajuntament, atès el principi d'autonomia local i les competències que li corresponen d'acord amb l'article 25.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, considera que es fa necessària l'aprovació d'una norma que estableixi els aspectes instrumentals associats a la utilització de mitjans electrònics en aquesta Entitat Local.

Tot això justifica l'adequació de la norma als principis de bona regulació previstos a l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i compleix amb això l'obligació de les administracions públiques d'actuar

d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència, i eficiència.

## CAPÍTOL 1 OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

### ARTICLE 1. Objecte

La present Ordenança té per objecte la regulació de l'ús dels mitjans electrònics a l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu amb subjecció a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, a la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic i al Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

### ARTICLE 2. Àmbit d'aplicació

Aquesta Ordenança és aplicable a l'Ajuntament i a les entitats i organismes públics vinculats o dependents d'aquest, i als ciutadans, persones jurídiques i entitats sense personalitat en les seues relacions amb l'administració municipal.

### ARTICLE 3. Canals d'assistència per a l'accés als serveis electrònics

Aquest Ajuntament presta l'assistència necessària per a facilitar l'accés de les persones interessades als serveis electrònics a través dels següents canals:

- Presencial:** a través de les oficines d'assistència en matèria de registre.
- Seus electròniques i portal d'internet:** com a punts d'accés electrònic d'informació i accés a serveis electrònics.
- Telefònic:** l'assistència es fa a través del telèfon d'atenció al ciutadà 971332800.
- Correu electrònic:** el correu electrònic de l'entitat per a informació i assistència al ciutadà és registredentrada@santaularia.com.
- Xarxes socials:** l'entitat promou l'ús de tecnologies de xarxa social per a facilitar la construcció de comunitats virtuals de la ciutadania i de les empreses amb interessos comuns o connexos. De la mateixa manera, promou la creació de comunitats virtuals, adreces electròniques o qualsevol mecanisme electrònic que permeti la interacció amb ell, sigui de caràcter genèric o de caràcter específic, amb la finalitat de conèixer l'opinió sobre les temàtiques que es plantegin i poder-les integrar en l'activitat que desenvolupen.
- Servei de cita prèvia:** l'entitat incorpora com a canal d'assistència un servei de gestió de cites prèvies, que permet fer un servei d'atenció al ciutadà complint amb el principi d'eficàcia, eficiència i economia.

El ciutadà pot triar la modalitat de prestació del servei d'assistència, entre presencial, telefònica o a través de videoconferència.

## CAPÍTOL 2 SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ I FIRMA ELECTRÒNICA DE LES PERSONES INTERESSADES

### ARTICLE 4. Sistemes d'identificació admesos

1. Els interessats poden identificar-se electrònicament davant aquesta Entitat Local per qualsevol dels següents sistemes:
  - a) Sistemes basats en certificats electrònics qualificats de firma electrònica expedits per prestadors inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació.
  - b) Sistemes basats en certificats electrònics qualificats de segell electrònic expedits per prestadors inclosos a la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació.
2. Així mateix, poden admetre's altres sistemes d'identificació electrònica, sempre que comptin amb un registre previ com a usuari que permeti garantir-ne la identitat.
3. En particular, a la seu electrònica d'aquesta entitat s'utilitza com a proveïdor principal d'identificació la plataforma Cl@ve, que facilita la identificació i autenticació mitjançant certificats digitals i claus concertades i que està obert per a la seua utilització per totes les administracions públiques. Aquesta integració permet la identificació del ciutadà a la seu electrònica a través dels serveis de Cl@ve, de manera que el ciutadà pot identificar-se amb qualsevol dels mitjans reconeguts en aquesta plataforma com Cl@ve PIN o Cl@ve permanent.
4. L'Ajuntament ha de donar publicitat en la seu electrònica als sistemes d'identificació electrònica admesos.

#### **ARTICLE 5. Sistemes de firma admesos**

1. Els interessats poden firmar electrònicament davant aquesta Entitat Local per qualsevol dels següents sistemes:
  - a) Sistemes de firma electrònica reconeguda o qualificada i avançada basats en certificats electrònics qualificats de firma electrònica expeditos per prestadors inclosos a la llista de confiança de prestadors qualificats de serveis de confiança.
  - b) Sistemes de segell electrònic qualificat i de segell electrònic avançat basats en certificats electrònics qualificats de segell electrònic inclosos a la llista de confiança de prestadors qualificats de serveis de confiança.
2. Així mateix, poden admetre's altres sistemes de firma electrònica, sempre que comptin amb un registre previ com a usuari que permeti garantir-ne la identitat.
3. En particular, s'admet el sistema de firma electrònica mitjançant captura de firma digitalitzada amb dades biomètriques feta davant empleat públic en els termes i condicions que, si és el cas, es puguin establir en la normativa aplicable al tràmit concret.
4. L'Ajuntament ha de donar publicitat en la seu electrònica als sistemes de firma electrònica admesos.

#### **ARTICLE 6. Identificació i firma electrònica per funcionari habilitat**

1. Quan algun interessat no disposi dels mitjans electrònics necessaris, la identificació o firma electrònica en el procediment administratiu pot ser vàlidament feta a les oficines d'assistència en matèria de registres per un funcionari públic habilitat mitjançant l'ús del sistema de firma electrònica del qual estigui dotat per a això.
2. A aquest efecte, el ciutadà presenta per a la identificació el document nacional d'identitat en vigor o, si fos estranger, el NIE, el document d'identificació que tenguí efecte equivalent en el seu país d'origen, o el passaport.
3. El ciutadà ha de consentir expressament la identificació i autenticació habilitada per a cada actuació administrativa per mitjans electrònics que la requereixi. Per a això, ha d'emplenar i firmar un formulari de consentiment que hi ha disponible a la seu electrònica del punt d'accés general i en els centres o dependències en els quals pugui exercir el dret dels ciutadans.
4. Es lliura al ciutadà tota la documentació acreditativa del tràmit fet i una còpia del document de consentiment exprés emplenat i firmat.
5. L'Ajuntament disposa i manté actualitzat un registre de funcionaris habilitats per a la identificació i firma electrònica de les persones interessades, d'acord amb el que estableix l'article 12 de la Llei 39/2015, així com per a la realització de còpies autèntiques a què es refereix l'article 27 d'aquesta norma. Aquest Registre és plenament interoperable i està interconnectat amb els de les restants administracions públiques. La designació dels funcionaris habilitats i l'assignació d'altres finalitats addicionals es fa mitjançant resolució d'Alcaldia.

### **CAPÍTOL 3**

#### **SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL**

#### **ARTICLE 7. Sistemes d'identificació i firma electrònica de l'Entitat Local**

1. L'Ajuntament pot identificar-se mitjançant l'ús d'un segell electrònic basat en un certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de firma electrònica.
2. L'Ajuntament pot utilitzar com a sistemes de firma electrònica en actuacions administratives automatitzades:
  - Segell electrònic d'administració pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic, basat en certificat electrònic reconegut o qualificat que reuneixi els requisits exigits per la legislació de firma electrònica.
  - Codi segur de verificació vinculat a l'administració pública, òrgan, organisme públic o entitat de dret públic, en els termes i condicions establerts. Es permet en tot cas la comprovació de la integritat del document mitjançant l'accés a la seu electrònica.
3. La resolució que estableixi l'actuació administrativa automatitzada determina el sistema de firma a utilitzar i el seu responsable.
4. L'Ajuntament ha de donar publicitat, en la seu electrònica, als certificats qualificats de segell electrònic de què disposi en cada moment.

#### **ARTICLE 8. Sistemes d'identificació i firma del personal al servei de l'Entitat Local**

1. Les persones titulars o membres dels òrgans de l'Ajuntament, així com el personal al seu servei, per regla general utilitzen sistemes d'identificació i de firma electrònica basats en certificat electrònic qualificat que ha de facilitar l'Entitat Local.



2. Els certificats poden incloure informacions addicionals per a la identificació de l'òrgan, unitat, càrrec o lloc de treball de la persona, de forma proporcionada i respectant els límits establits per la legislació de transparència i protecció de dades personals.
3. L'Ajuntament pot establir, en casos excepcionals, la utilització per persones al seu servei del sistema de firma electrònica mitjançant captura de firma digitalitzada amb dades biomètriques.
4. En qualsevol cas, l'expedició de certificats a autoritats o empleats públics ha de ser prèviament autoritzada per l'Alcaldia, i inscriure's en el registre creat a aquest efecte.

#### **CAPÍTOL 4**

### **PORTALS D'INTERNET, PUNT D'ACCÉS GENERAL I SEU ELECTRÒNICA**

#### **ARTICLE 9. Portals d'internet**

1. L'Ajuntament i les seues entitats i organismes públics vinculats o dependents poden disposar d'un o diversos portals d'internet la titularitat del qual els correspongui i que permetin l'accés a través d'internet a la informació publicada i, si és el cas, a la seu electrònica de l'Ajuntament.
2. Els portals responen als principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat i actualització de la informació i dels serveis als quals donin accés, i atenen al que s'estableix en matèria d'identitat corporativa.
3. La creació i supressió de portals d'internet es duu a terme mitjançant resolució d'Alcaldia, en el cas de l'Ajuntament, o per resolució del titular de l'adreça de l'entitat o organisme públic de què es tracti. La resolució de creació conté almenys la identificació de la seua adreça electrònica, el seu àmbit funcional i la finalitat per a la qual es crea.

#### **ARTICLE 10. Punt d'accés general electrònic**

1. L'Ajuntament disposa d'un punt d'accés general electrònic (PAGE) que es configura com un portal d'internet que facilita l'accés de la ciutadania als serveis, tràmits i informació de l'Ajuntament i de les seues entitats i organismes públics vinculats o dependents. Les seues funcions són:

- Oferir als ciutadans i empreses informació sobre els procediments i serveis de l'Ajuntament i dels organismes públics vinculats o dependents.
- Reunir la informació de l'activitat i l'organització de l'Ajuntament.
- Contenir l'accés a la seu electrònica de l'Ajuntament.

2. El punt d'accés general electrònic garanteix almenys l'accés als següents serveis:

- a) Els portals d'internet de l'Ajuntament i de les seues entitats i organismes públics vinculats o dependents.
- b) La seu electrònica de l'Ajuntament, i si és el cas, les seues electròniques associades.
- c) Els serveis que l'Ajuntament posa a la disposició dels ciutadans.
- d) El Portal de Transparència.
- e) El Perfil de Contractant.
- f) El tauler d'edictes electrònic.
- g) Altres portals destacats que puguin resultar d'interès per al ciutadà.
- h) Les xarxes socials oficials de l'Ajuntament.

3. La titularitat del punt d'accés general electrònic correspon a l'Ajuntament i la seua gestió correspon al Departament d'Informàtica.

#### **ARTICLE 11. Seu electrònica**

1. La seu electrònica de l'Ajuntament és l'adreça electrònica disponible per a la ciutadania per mitjà de xarxes de telecomunicacions a través de la qual es fan totes les actuacions i tràmits referits a procediments o serveis que requereixen la identificació de l'administració pública i la identificació o firma electrònica de les persones interessades.

2. La titularitat de la seu electrònica correspon a l'Ajuntament, i és responsable de la gestió i dels continguts i serveis posats a la disposició dels ciutadans, així com de la integritat, veracitat i actualització de la informació, el Departament d'Informàtica.

3. Es poden crear una o diverses seus electròniques associades a la seu electrònica principal i que han de resultar accessibles des de l'adreça



electrònica de la seu principal.

4. La creació de la seu electrònica o d'una seu electrònica associada es duu a terme mitjançant resolució d'Alcaldia. Aquesta resolució es publica en el Butlletí Oficial de la Província, així com en el directori del punt d'accés general electrònic de l'Ajuntament.

#### **ARTICLE 12. Característiques de la seu electrònica**

1. La seu electrònica es crea amb subjecció als principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat.

2. Es garanteix la integritat, veracitat i actualització de la informació i els serveis als quals pugui accedir-se a través seu.

3. La publicació a la seu electrònica d'informacions, serveis i transaccions respecta els principis d'accessibilitat i ús d'acord amb les normes establides al respecte, estàndards oberts i, si és el cas, els altres que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans.

4. La seu electrònica disposa de sistemes que permetin l'establiment de comunicacions segures sempre que siguin necessàries.

5. La identificació de la seu electrònica de l'Ajuntament es duu a terme mitjançant certificats reconeguts o qualificats d'autenticació de lloc web o mitjà equivalent.

6. Els serveis a la seu electrònica són operatius les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Quan per raons tècniques es prevegi que la seu electrònica o alguns dels seus serveis puguin no estar operatius ha d'anunciar-se als usuaris amb la màxima antelació que sigui possible, i indicar els mitjans de consulta alternatius que hi hagi disponibles.

7. La seu electrònica de l'Ajuntament es regeix per la data i hora oficials a Espanya.

#### **ARTICLE 13. Contengut de la seu electrònica**

1. La seu electrònica de l'Ajuntament disposa del següent contingut mínim:

a) La identificació de la seu electrònica, així com del seu l'òrgan titular i els òrgans competents per a la gestió de la informació, serveis, procediments i tràmits que hi són posats a disposició.

b) La identificació de l'acte o disposició de creació i el seu accés, directament o mitjançant enllaç a la publicació en el butlletí oficial corresponent.

c) La informació necessària per a la correcta utilització de la seu electrònica, inclòs el mapa o informació equivalent, amb especificació de l'estructura de navegació i les diferents seccions disponibles, així com la relativa a propietat intel·lectual, protecció de dades personals i accessibilitat.

d) La relació de sistemes d'identificació i firma electrònica que hi siguin admesos o utilitzats.

e) La normativa reguladora del Registre al qual s'accedeixi a través de la seu electrònica.

f) La data i hora oficial, així com el calendari de dies inhàbils a l'efecte del còmput de terminis de la seu electrònica.

g) Informació sobre qualsevol incidència tècnica que s'esdevengui i impossibiliti el funcionament ordinari del sistema o aplicació que correspongui, així com de l'ampliació del termini no vençut que, si és el cas, hagi acordat l'òrgan competent a causa d'aquesta circumstància.

h) Relació actualitzada dels serveis, procediments i tràmits disponibles.

i) Relació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades vinculades als serveis, procediments i tràmits descrits a la lletra anterior. Cada una s'acompanya de la descripció del seu disseny i funcionament, els mecanismes de rendició de comptes i transparència, així com les dades utilitzades en la seua configuració i aprenentatge.

2. La seu electrònica disposa dels següents serveis a la disposició de les persones interessades:

a) Un accés als serveis i tràmits disponibles a la seu electrònica, amb indicació dels terminis màxims de durada dels procediments, excloses les possibles ampliacions o suspensions que, si és el cas, pogués acordar l'òrgan competent.

b) Un enllaç per a la formulació de suggeriments i queixes davant els òrgans que en cada cas resultin competents.

c) Els mecanismes de comunicació i procediment de reclamació establits referents als requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils del sector públic.

d) Un sistema de verificació dels certificats de la seu electrònica.

e) Un sistema de verificació dels segells electrònics dels òrgans, organismes públics o entitats de dret públic que abasti la seu electrònica o seu electrònica associada.

f) Un servei de comprovació de l'autenticitat i integritat dels documents emesos pels òrgans, organismes públics o entitats de dret públic compresos en l'àmbit de la seu electrònica, que hagin estat firmats per qualsevol dels sistemes de firma d'acord amb la Llei 40/2015, 1 d'octubre, i per als quals s'hagi generat un codi segur de verificació.



- g) Un accés als models, i sistemes de presentació massiva, d'ús voluntari, que permetin a les persones interessades presentar simultàniament diverses sol·licituds.
- h) L'accés als models normalitzats de presentació de sol·licituds.
- i) Un servei de consulta del directori geogràfic d'oficines d'assistència en matèria de registres, que permeti a l'interessat identificar la més pròxima a la seua adreça de consulta.

## **CAPÍTOL 5** **REGISTRE ELECTRÒNIC**

### **ARTICLE 14. Registre electrònic general**

1. Mitjançant la present Ordenança es crea i regula el funcionament del registre electrònic general de l'Ajuntament amb subjecció al que disposen la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
2. El registre electrònic general és únic i comú per a l'Ajuntament i per a totes les seues entitats i organismes públics vinculats o dependents.
3. L'accés al registre electrònic es fa a través de la seu electrònica de l'Ajuntament a l'adreça electrònica [santaulariadesriu.sedelectronica.es](mailto:santaulariadesriu.sedelectronica.es).
4. La unitat responsable de la gestió del registre és l'oficina d'assistència en matèria de registre de l'Ajuntament, sota direcció i supervisió de la Secretaria General de la Corporació.
5. El registre electrònic general és plenament interoperable, i garanteix la seua compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin, d'acord amb el que recull l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i altra normativa aplicable.
6. Aquesta administració està integrada amb el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR), permet l'intercanvi d'assentaments electrònics de registre entre administracions públiques i actua, des de l'oficina d'assistència en matèria de registres, com a finestra única o receptor d'escrits, sol·licituds i comunicacions de ciutadans dirigits a altres administracions públiques.

### **ARTICLE 15. Funcionament del registre electrònic general**

1. En el registre electrònic general es fa el corresponent assentament de tot document que sigui presentat o que es rebí en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculat o dependent de l'Ajuntament. També s'hi anota la sortida dels documents emanats de l'Ajuntament.
2. Els assentaments s'anoten respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents, i indiquen la data en què es produeixen. Conclòs el tràmit de registre, els documents són cursats sense dilació als destinataris i a les unitats administratives corresponents des del registre en què haguessin estat rebudes.
3. El registre electrònic general de l'Ajuntament garanteix la constància, com a mínim i en cada assentament que es practiqui, de:
  - a) Codi unívoc de l'assentament.
  - b) La identificació de l'interessat.
  - c) La data i hora de la presentació o sortida.
  - d) L'òrgan administratiu remitent, si escau.
  - e) La persona o òrgan administratiu al qual s'envia.
  - f) Procediment amb el qual es relaciona.
  - g) Tràmit que es fa en relació amb el procediment.
  - h) Referència al contingut del document que es registra.
4. Amb cada assentament que es practiqui es genera automàticament un justificant de recepció que consisteix en una còpia autenticada del document de què es tracta, que inclou:
  - a) Codi unívoc del registre.
  - b) El contingut de l'escrit, comunicació o sol·licitud presentada mitjançant l'assentament en el registre electrònic.
  - c) La data i hora de presentació.
  - d) Relació de documents adjunts que, si és el cas, l'acompanyen, que en garanteixi la integritat i el no-repudi.



e) Quan sigui automàticament determinable i l'assentament es faci associat a un tràmit com a iniciació del procediment a sol·licitud de l'interessat, s'inclou en el rebut la informació de la unitat administrativa responsable de la tramitació i de l'òrgan responsable de la resolució.

#### **ARTICLE 16. Presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions**

1. El registre electrònic general admet:

- a) Documents electrònics normalitzats corresponents als serveis, procediments i tràmits que s'especifiquin a la seu electrònica de l'Ajuntament.
- b) Qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació distinta dels esmentats en el paràgraf anterior dirigit a qualsevol administració pública.

2. A la seu electrònica de l'Ajuntament s'especifiquen els tipus de fitxers electrònics que es poden annexar a les sol·licituds registrades. En el cas que l'interessat no s'ajusti als formats i estàndards especificats, se'l requereix perquè en el termini de deu dies esmeni el defecte advertit.

3. L'administració municipal pot rebutjar els documents electrònics que es presentin en les següents circumstàncies:

- a) Que continguin codi maliciós o un dispositiu susceptible d'afectar la integritat o la seguretat del sistema.
- b) En el cas d'utilització de documents normalitzats, quan no s'emplenin els camps requerits com a obligatoris o quan tenguin incongruències o omissions que n'impedeixin el tractament.

4. En els casos previstos a l'apartat anterior, se n'informa el remitent del document, amb indicació dels motius del rebuig així com, quan això sigui possible, dels mitjans d'esmena de tals deficiències. Quan l'interessat ho sol·liciti, es remet justificació de l'intent de presentació, que inclou les circumstàncies del rebuig.

5. Els documents presentats de manera presencial davant l'Ajuntament han de ser digitalitzats, d'acord amb el que preveu l'article 27 de la Llei 39/2015 i altra normativa aplicable, per l'oficina d'assistència en matèria de registres en la qual hagin estat presentats per a la incorporació a l'expedient administratiu electrònic, i es retornen els originals a l'interessat, sens perjudici dels supòsits 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 susceptibles de digitalització.

#### **ARTICLE 17. Còmput de terminis**

1. El registre electrònic està a la disposició dels usuaris les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de l'any, excepte les interrupcions que siguin necessàries per raons tècniques.

2. El registre electrònic es regeix, a l'efecte de còmput de terminis, vinculants tant per als interessats com per a les administracions públiques, per la data i l'hora oficial de la seu electrònica, que compta amb les mesures de seguretat necessàries per a garantir la seua integritat i figurar visible.

3. L'Ajuntament publica a la seu electrònica el calendari de dies inhàbils, que és l'únic calendari que s'aplica a l'efecte del còmput de terminis en els registres electrònics. Així mateix, es publiquen els dies i l'horari en els quals hagin de romandre obertes les oficines d'assistència en matèria de registres.

4. A l'efecte del còmput de termini fixat en dies hàbils, i pel que fa al compliment de terminis pels interessats, la presentació en un dia inhàbil s'entén feta a la primera hora del primer dia hàbil següent, tret que una norma permeti expressament la recepció en dia inhàbil. Els documents es consideren presentats per l'ordre d'hora efectiva en la qual ho van ser en el dia inhàbil. Els documents presentats en el dia inhàbil és reputen anteriors, segons el mateix ordre, als que ho fossin el primer dia hàbil posterior.

5. L'inici del còmput dels terminis que hagi de complir l'Ajuntament i els seus organismes dependents o vinculats és determinat per la data i hora de presentació en el registre electrònic.

6. Només quan concorrin raons justificades de manteniment tècnic o operatiu pot interrompre's, pel temps imprescindible, la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions.

La interrupció del servei s'anuncia als potencials usuaris del registre a la mateixa pàgina d'accés al registre electrònic amb tota l'antelació que resulti possible.

En supòsits d'interrupció no planificada en el funcionament del registre electrònic, i sempre que sigui factible, l'usuari visualitza un missatge en què es comunica aquesta circumstància.

Quan una incidència tècnica imprevista o una actuació planificada necessària de manteniment tècnic hagi impossibilitat el funcionament

ordinari del sistema o aplicació que correspongui al registre electrònic, l'Ajuntament pot determinar una ampliació dels terminis no vençuts, i ha de publicar a la seu electrònica tant la incidència tècnica esdevenguda o avís previ de no-disponibilitat planificada com l'ampliació concreta del termini no vençut.

#### **ARTICLE 18. Oficines d'assistència en matèria de registres**

1. Té la consideració d'oficina d'assistència en matèria de registres la unitat administrativa que exerceix funcions de recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions, tan dirigits a l'Ajuntament com a qualsevol altra administració pública.
2. Les oficines d'assistència en matèria de registres tenen la naturalesa d'òrgan administratiu, de conformitat amb el que disposa l'article 5 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i és la creació, modificació o supressió de les oficines competència de l'Alcaldia, i ha de publicar-se la resolució corresponent en el Butlletí Oficial de la Província i a la seu electrònica.
3. A la seu electrònica es publica i manté actualitzat el directori de les oficines d'assistència en matèria de registres i els dies i horari en els quals han de romandre obertes.
4. Són funcions de l'oficina d'assistències en matèria de registre:
  1. La digitalització de les sol·licituds, escrits i comunicacions en paper que es presentin o siguin rebuts a l'oficina i es dirigeixin a qualsevol òrgan, organisme públic o entitat de qualsevol administració pública, així com l'anotació en el registre electrònic general. També es poden anotar en aquest registre els assentaments de sortida que es facin d'acord amb el que disposa la legislació de procediment administratiu comú.
  2. L'emissió del corresponent rebut que acrediti la data i hora de presentació de sol·licituds, comunicacions i documents que presentin els interessats, si aquests l'exigeixen.
  3. L'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats, i en particular:
    - a) L'assessorament i informació en matèria d'identificació i firma electrònica, per a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions a través de mitjans electrònics.
    - b) La identificació o firma electrònica de l'interessat, quan es tracti d'una persona no obligada a la relació electrònica amb l'administració, per un funcionari habilitat mitjançant l'ús del sistema de firma del qual estigui dotat per a això.
  4. L'expedició de còpies autèntiques electròniques de qualsevol document en paper que presentin els interessats i que s'hagi d'incorporar a un expedient administratiu, en els termes previstos a la legislació d'aplicació en la matèria.
5. La pràctica de notificacions, quan l'interessat o el seu representant compareguin de manera espontània a l'oficina i sol·liciti la comunicació o notificació personal en aquest moment.
6. La comunicació als interessats del codi d'identificació de l'òrgan, organisme públic o entitat a la qual es dirigeix la sol·licitud, escrit o comunicació.
7. L'apoderament presencial apud acta en els termes previstos a la legislació en matèria de procediment administratiu.
8. Qualsevol altres funcions que se'ls atribueixin legalment o reglamentàriament.

### **CAPÍTOL 6 PROCEDIMENT ELECTRÒNIC**

#### **ARTICLE 19. Actuacions administratives automatitzades**

1. S'entén per actuació administrativa automatitzada qualsevol acte o actuació feta íntegrament a través de mitjans electrònics per l'Ajuntament en el marc d'un procediment administratiu i en la qual no hagi intervingut de manera directa un empleat públic.
2. La determinació d'una actuació com a automatitzada s'autoritza mitjançant resolució d'Alcaldia. La resolució determina els sistemes de firma per a l'actuació administrativa automatitzada, així com l'òrgan competent per a la definició de les especificacions, programació, manteniment, supervisió i control de qualitat i, si és el cas, auditoria del sistema d'informació i del codi font. Així mateix, s'indica l'òrgan que ha de ser considerat responsable a l'efecte d'impugnació.
3. L'Ajuntament ha de donar publicitat, en la seu electrònica, al llistat d'actuacions administratives automatitzades i a la resolució que les



declara, a l'efecte del seu coneixement general.

#### **ARTICLE 20. Dret i obligació de relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament**

1. D'acord amb el que preveu l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb l'Ajuntament, els següents subjectes:

- a) Les persones jurídiques.
- b) Les entitats sense personalitat jurídica.
- c) Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que facin amb les administracions públiques en exercici d'aquesta activitat professional. En tot cas, dins aquest col·lectiu s'entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'administració.
- e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que facin amb elles per raó de la seua condició d'empleat públic, en la forma que determini reglamentàriament cada administració.

2. Les persones físiques poden triar en tot moment si es comuniquen amb l'Ajuntament a través de mitjans electrònics o no. El mitjà triat per a comunicar-se amb les administracions públiques pot ser modificat per la persona en qualsevol moment.

3. A l'efecte de comunicar el canvi de mitjà de notificació, hi ha un formulari normalitzat accessible des de la seua electrònica de l'Ajuntament.

4. Els qui aspirin a ingressar o accedir als cossos o escales de personal funcionari o laboral d'aquest Ajuntament han de relacionar-s'hi obligatòriament a través de mitjans electrònics i en els termes que estableixi la convocatòria en els tràmits d'emplenament i presentació de sol·licituds, aportació de documentació i pagament de taxes, si és el cas, tret que, motivadament, atenent a circumstàncies excepcionals en raó del col·lectiu afectat, puguí disposar-se a les bases de la convocatòria un altre mitjà.

5. En el cas específic dels procediments per a la concessió d'ajudes i subvencions, les corresponents bases reguladores poden establir l'obligatorietat d'ús dels mitjans electrònics, sempre que s'hi justifiqui la concurrència de les circumstàncies que per raó de la seua capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris indicats, d'acord amb la memòria que a aquest efecte s'inclouï en el procediment necessari per a la seua aprovació.

#### **ARTICLE 21. Registre electrònic d'apoderaments**

1. L'Ajuntament disposa d'un registre electrònic general d'apoderaments, accessible des de la seua electrònica, en el qual han d'inscriure's almenys els apoderaments generals apud acta, atorgats per qui tengui la condició d'interessat en un procediment a favor de representant, per a actuar en nom seu davant les administracions públiques.

2. El registre electrònic general d'apoderaments ha de ser plenament interoperable amb els registres electrònics generals i particulars d'apoderaments pertanyents a totes i cada una de les administracions de manera que se'n garanteixi la interconnexió i compatibilitat informàtica, així com la transmissió telemàtica de les sol·licituds, escrits i comunicacions que s'hi incorporin.

3. L'apoderament apud acta s'atorga mitjançant compareixença electrònica a la corresponent seua electrònica fent ús dels sistemes de firma electrònica prevists a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, o bé mitjançant compareixença personal a les oficines d'assistència en matèria de registres.

4. Els assentaments que es facin en el registre electrònic general d'apoderaments han de contenir la següent informació:

- a) Nom i cognoms o la denominació o raó social, document nacional d'identitat, número d'identificació fiscal o document equivalent del o de la poderdant.
- b) Nom i cognoms o la denominació o raó social, document nacional d'identitat, número d'identificació fiscal o document equivalent de l'apoderada o de l'apoderat.
- c) Tràmits i actuacions per mitjans electrònics o categories objecte d'apoderament.
- d) Període pel qual s'atorga el poder.
- e) Data d'atorgament.
- f) Data d'inscripció.
- g) Validesa màxima de la inscripció del poder.
- h) Tipus de poder segons les facultats que atorgui.

#### **ARTICLE 22. Expedició de còpies autèntiques**

1. Són competents per a l'expedició de còpies autèntiques de documents públics administratius o documents privats, que siguin documents



originals o còpies autèntiques de document original, els següents òrgans:

- a) El titular de la Secretaria General de la Corporació municipal.
  - b) L'oficina d'assistència en matèria de registres, respecte dels documents originals o còpies autèntiques presentats per les persones interessades perquè es remetin des de l'oficina a la unitat competent per a la incorporació a un expedient administratiu.
2. L'expedició de còpies autèntiques de documents públics administratius o documents privats, que siguin documents originals o còpies autèntiques de document original, pot dur-se a terme mitjançant actuació administrativa automatitzada declarada d'acord amb l'article 17 d'aquesta Ordenança o per personal funcionari habilitat inscrit en el registre de funcionaris habilitats al qual es refereix l'article 4 de l'Ordenança.
3. Mitjançant resolució d'Alcaldia es designen els funcionaris habilitats per a l'emissió de les còpies electròniques autèntiques, que es duu a terme mitjançant el corresponent procés de digitalització.

#### **ARTICLE 23. Arxiu electrònic únic**

1. L'Ajuntament i les seues entitats i organismes públics vinculats o dependents han d'arxivar per mitjans electrònics tots els documents produïts o rebuts en l'exercici de les seues competències i actuacions administratives en un arxiu electrònic incorporat al sistema de gestió de documents, excepte quan no sigui possible i s'acrediti de forma justificada.
2. L'administració municipal disposa d'un arxiu electrònic únic que permet la gestió, custòdia i recuperació dels documents i expedients electrònics, així com d'altres agrupacions documentals o d'informació una vegada finalitzats els procediments o actuacions corresponents.
3. La gestió de l'arxiu electrònic únic garanteix l'autenticitat, conservació, integritat, confidencialitat, disponibilitat i cadena de custòdia dels expedients i documents emmagatzemats, així com el seu accés, en les condicions exigides per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat, per la normativa de transparència, accés a la informació pública i bon govern, per la legislació d'arxius i patrimoni històric i cultural i per la normativa específica que sigui aplicable.
4. L'Ajuntament aprova la política de gestió documental que inclou criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que s'han de tenir en compte pels òrgans i entitats del sector públic local.

#### **ARTICLE 24. Pràctica de les notificacions electròniques**

1. L'Ajuntament notifica per mitjans electrònics els actes administratius dictats pels seus òrgans als interessats que:
  - a) Estiguin obligats a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament de conformitat amb el que disposa l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.
  - b) Sense estar obligats a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament, hagin acceptat expressament el sistema i indicat aquest mitjà com a preferent per a la recepció de notificacions en el procediment. En qualsevol moment de la tramitació d'un procediment electrònic aquests interessats poden sol·licitar a l'Ajuntament el canvi de mitjà de notificació d'acord amb el que s'estableix a l'article 18 de la present Ordenança.
2. La pràctica de la notificació electrònica es fa mitjançant compareixença a la seua electrònica d'aquesta entitat i a través de l'adreça electrònica habilitada única que s'allotja a la seua electrònica del punt d'accés general electrònic (PAGE) de l'administració general de l'Estat.
3. Per al còmput de terminis i la resta dels efectes jurídics es pren la data i hora d'accés al contingut o el rebuig de la notificació per l'interessat o el seu representant en el sistema en el qual hagi ocorregut en primer lloc.
4. Perquè la compareixença electrònica produeixi els efectes de la notificació s'han de complir els següents requisits:
  - Amb caràcter previ a l'accés al contingut, l'interessat ha de visualitzar un avís del caràcter de notificació de l'actuació administrativa que té aquest accés, i és informat que aquest accés al contingut, el rebuig exprés de la notificació o bé la presumpció de rebuig per haver transcorregut el termini de deu dies naturals des de la posada a la disposició de la notificació sense accedir al contingut, dona per efectuat el tràmit de notificació i es continua el procediment.
  - El sistema d'informació corresponent deixa constància d'aquest accés o rebuig exprés amb indicació de data i hora, moment a partir del qual la notificació s'entén practicada amb caràcter general legal.
  - Es posa a la disposició de l'interessat un justificant de recepció que permeti justificar bé l'accés al contingut de la notificació, bé el rebuig de l'interessat a rebre-la. El justificant conté, com a mínim, la identificació de l'acte notificat i la persona destinatària, la data i hora en la qual es va produir la posada a disposició i la data i hora de l'accés al contingut o del rebuig.
5. En tot cas ha de remetre's avís al dispositiu electrònic i/o a l'adreça de correu electrònic que l'interessat hagi comunicat voluntàriament a aquest efecte, o a tots dos, que l'informa de la posada a disposició. La falta de pràctica d'aquest avís no impedeix que la notificació sigui



considerada plenament vàlida.

#### **ARTICLE 25. Tauler d'edictes electrònic**

1. El tauler d'edictes electrònic permetrà l'accés per mitjans electrònics a la informació que, per aplicació d'una norma jurídica o per resolució judicial, s'hagi de publicar o notificar mitjançant edictes.
2. L'accés al tauler es fa a través de la seu electrònica i/o portal web. L'accés al tauler d'edictes electrònic no requereix cap mecanisme especial d'acreditació de la identitat del ciutadà. La publicació a través seu té la consideració d'oficial i autèntica, i substitueix amb caràcter general la publicació en el tauler d'edictes físic, sens perjudici de la seua permanència a efectes purament informatius.
3. La Secretaria té la competència per a ordenar la inserció i remetre els textos per a la seua publicació en el tauler d'edictes.
4. El tauler d'edictes electrònic disposa dels sistemes i mecanismes que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la disponibilitat del contingut, en els termes previstos a la Llei 39/2015. Especialment, a l'efecte del còmput de terminis, s'estableix el mecanisme que garanteixi la constatació de la data i hora de publicació dels edictes.
5. El tauler d'edictes electrònic està disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

#### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA. Seguretat**

La seguretat de les seus i registres electrònics, així com la de l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, es regeixen pel que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat.

El Ple de l'Ajuntament aprova la seua política de seguretat amb el contingut mínim establert a l'article 12 del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

S'ha de donar publicitat en les corresponents seus electròniques a les declaracions de conformitat i als distintius de seguretat dels quals es disposa.

S'ha de fer una auditoria regular ordinària almenys cada dos anys. Cada vegada que es produeixin modificacions substancials en el sistema d'informació que puguin repercutir en les mesures de seguretat requerides, s'ha de fer una auditoria amb caràcter extraordinari, que determina la data de còmput per al càlcul dels dos anys. L'informe d'auditoria té el contingut establert a l'article 31.4 de l'Esquema Nacional de Seguretat.

#### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA. Protecció de dades**

La prestació dels serveis i les relacions jurídiques a través de xarxes de telecomunicació es desenvolupen de conformitat amb el que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i les disposicions específiques que regulen el tractament automatitzat de la informació, la propietat intel·lectual i els serveis de la societat de la informació.

#### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL TERCERA. Habilitació de desenvolupament**

S'habilita l'Alcaldia Presidència perquè adopti les mesures organitzatives necessàries que permetin el desenvolupament de les previsions de la present Ordenança i pugui modificar els aspectes tècnics que siguin convenients per motius de normalització, interoperabilitat o, en general, adaptació al desenvolupament tecnològic.

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

La present Ordenança, la redacció definitiva de la qual ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament en sessió celebrada en data 19 de desembre de 2025 sense que s'hagin presentat al·legacions després del període d'exposició pública, es publica en el Butlletí Oficial de la Província, i no entra en vigor fins que no se n'hagi publicat completament el text i hagi transcorregut el termini previst a l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i roman en vigor fins a la seua modificació o derogació expressa."

Contra el present acord es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació del present anunci, de conformitat amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, de la Jurisdicció Contenciosa Administrativa.

Document firmat electrònicament (11 de març de 2026)

**L'alcaldesa**  
M. Carmen Ferrer Torres

