

Sección I. Disposiciones generales

CONSEJO INSULAR DE MALLORCA PRESIDENCIA, PLENO, COMISIÓN DE GOBIERNO Y CONSEJO EJECUTIVO

9016 *Aprobación definitiva de la ordenanza reguladora de la Administración electrónica del Consell de Mallorca y de sus organismos dependientes*

El Pleno del Consejo de Mallorca, en sesión de día 14 de febrero de 2013, aprobó inicialmente la Ordenanza de por la que se regula la Administración electrónica del Consejo de Mallorca y de sus organismos dependientes.

El expediente se ha sometido a información pública, por un plazo de treinta días para que todas las personas que estuviesen interesadas pudieran examinarlo y formular las alegaciones pertinentes, mediante la inserción del anuncio correspondiente en el BOIB núm. 24 de día 19 de febrero de 2013, y en el tablón de edictos desde día 20 de febrero hasta el día 9 de abril de 2013.

Durante este plazo no se ha presentado ninguna alegación, por lo que, de conformidad con lo acordado por el Pleno, el acuerdo se elevó a definitivo y se ordenó que se publicara íntegramente el texto en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, que se incorpora como anexo.

Contra este acuerdo, que agota la vía administrativa, se puede interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente de la publicación de este acuerdo. Todo ello, de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso administrativa. No obstante lo anterior, se puede ejercitar, en su caso, cualquier otro recurso que se considere pertinente.

Palma, 2 de mayo de 2013

El secretario general

Jeroni M. Mas Rigo

Por delegación de la presidenta,

(Decreto de 4 de septiembre de 2012, BOIB núm. 147, de 9 de octubre)

ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL CONSEJO INSULAR DE MALLORCA Y SUS ORGANISMOS DEPENDIENTES

Contenido

PREÁMBULO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo

CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS CIUDADANAS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 4. Derechos de los ciudadanos y de las ciudadanas en el marco de la Administración electrónica

Artículo 5. Deberes de los ciudadanos y de las ciudadanas en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos

CAPÍTULO III. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 6. Principios rectores de la Administración electrónica a nivel de la Administración Insular.

Artículo 7. Principios organizativos de la Administración electrónica

Artículo 8. Principios generales de acceso electrónico de los ciudadanos y de las ciudadanas al procedimiento administrativo

Artículo 9. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración electrónica



CAPÍTULO IV. MEDIOS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y SEDE ELECTRÓNICA

- Artículo 10. Medios de acceso a los servicios electrónicos
- Artículo 11. Sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca
- Artículo 12. Información sobre la organización y los servicios de interés general
- Artículo 13. Información administrativa
- Artículo 14. Calidad y seguridad en la sede electrónica
- Artículo 15. Tablón de Edictos electrónico

CAPÍTULO V. NORMAS DE IDENTIFICACIÓN Y DE AUTOIDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

- Artículo 16. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada
- Artículo 17. Normas de identificación, de autenticidad y de firma electrónica de los órganos administrativos y del personal al servicio de la Administración Insular
- Artículo 18. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación
- Artículo 19. Interoperatividad de la identificación y la autenticación por medios electrónicos certificados

CAPÍTULO VI. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

- Artículo 20. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas
- Artículo 21. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la información administrativa electrónica
- Artículo 22. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas en la presentación de escritos

CAPÍTULO VII. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

- Artículo 23. Trámites y procedimientos incorporados en la tramitación por vía electrónica
- Artículo 24. Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica
- Artículo 25. Expediente electrónico
- Artículo 26. Actuación administrativa automatizada.
- Artículo 27. Inicio
- Artículo 28. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y las ciudadanas y validez de los documentos electrónicos
- Artículo 29. Exigencia y acreditación de representación
- Artículo 30. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos
- Artículo 31. Presentación de documentos y declaración responsable
- Artículo 32. Certificaciones administrativas electrónicas y transmisión de datos
- Artículo 33 Copias electrónicas y traslado de documentos en soporte papel
- Artículo 34. Terminación
- Artículo 35. La notificación por medios electrónicos

CAPÍTULO VIII. REGISTRO, ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- Artículo 36. Registro electrónico
- Artículo 37. Archivo electrónico de documentos
- Artículo 38. Preservación y acceso a los registros y a los archivos electrónicos

CAPÍTULO IX. FACTURA ELECTRÓNICA

- Artículo 39. La factura electrónica

CAPÍTULO X. INCORPORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA Y CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS. COORDINACIÓN I GESTIÓN DE LA ACTUACIÓN HECHA con MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Artículo 40. Mecanismo para la incorporación de procedimientos en la tramitación electrónica
- Artículo 41. Proyecto de incorporación.
- Artículo 42. Aprobación del proyecto de incorporación
- Artículo 43. Coordinación de la actuación realizada con medios electrónicos
- Artículo 44. Gestión de la sede electrónica

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

- Primera. Procedimientos en curso
- Segunda. Sede electrónica
- Tercera. Notificación electrónica
- Cuarta. Registro electrónico
- Quinta. Archivo electrónico
- Sexta. Tablón de Edictos electrónico
- Séptima. Registro de funcionarios habilitados



Octava. Representación

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo y ejecución de la presente Ordenanza

Segunda. Formación del personal empleado público al servicio del Consejo

Tercera. Entrada en vigor

PREÁMBULO

El desarrollo de las tecnologías de la información produce cambios acelerados en la forma y en el contenido de las relaciones entre las personas y las sociedades en las que se integran. Se transforman las maneras de hacer y de relacionarse de todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas. La implantación y la utilización intensiva de estas tecnologías obligan a redefinir las tareas del gobierno y de la gestión pública e inciden en una transformación profunda de los medios y los procedimientos tradicionales de la actividad administrativa. Y uno de los ámbitos que experimenta una transformación mayor es el de las relaciones entre los ciudadanos y las administraciones públicas.

El Consejo Insular de Mallorca está comprometido con estos nuevos retos, con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y, especialmente, el de crear una administración más abierta y accesible.

Se hace necesario disponer de un instrumento normativo para determinar los derechos y los deberes de los ciudadanos en este ámbito, para regular las condiciones, las garantías y los efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en las relaciones con los ciudadanos y para establecer los principios generales de actuación de la institución en esta materia, especialmente en el proceso de incorporación de los trámites y de los procedimientos administrativos a la Administración electrónica.

El artículo 103 de la Constitución Española recoge el principio de eficacia como uno de los principios según los cuales tiene que actuar la Administración pública.

En el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se establece que las administraciones públicas impulsarán la utilización de las técnicas y los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para desarrollar su actividad y ejercer sus competencias, con las limitaciones que la Constitución y las Leyes establecen a la utilización de estos medios.

En el artículo 29 de Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares, se establece que, a nivel de sus competencias, los poderes públicos de las Islas Baleares impulsarán el acceso a las nuevas tecnologías, a la plena integración de la sociedad de la información y a la incorporación de los procesos de innovación.

En la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se fijó un nuevo marco jurídico en el que tenía que desarrollarse la Administración electrónica. La Ley consagró los derechos de los ciudadanos a comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y la consiguiente obligación de las administraciones públicas de dotarse de medios y sistemas electrónicos que permitieran el ejercicio de este derecho. No obstante, la Disposición Final Tercera de la Ley, en el párrafo cuarto, de las entidades locales, supedita el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, que se reconocen en el artículo 6 de la Ley, a la suficiencia de su disponibilidad presupuestaria.

Mediante esta Ordenanza se regula el uso de los medios electrónicos en la actividad administrativa insular, en especial en materias tan relevantes como la difusión de la información administrativa y el acceso a esta información, en la actuación procedimental y la participación ciudadana.

Esta Ordenanza se dicta al amparo de la potestad reglamentaria y de autoorganización reconocida en el artículo 61 del Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares; en el artículo 6 de la Ley 8/2000, de 27 de octubre, de Consejos Insulares; en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y en cumplimiento de lo que dispone el artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; el artículo 70 bis 3 de dicha Ley de Bases de Régimen Local, y la Disposición Final Tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

La presente Ordenanza se estructura en un preámbulo, diez capítulos, ocho disposiciones transitorias y tres finales.



CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

La presente Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos en la administración del Consejo Insular de Mallorca y los organismos autónomos que dependen de él, con la finalidad de hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos y las ciudadanas, que derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa.

A los efectos de lo que dispone esta Ordenanza, se entiende por *medio electrónico* cualquier mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualquier red de comunicación, abierta o restringida, como Internet, telefonía fija y móvil u otros.

En consecuencia, esta Ordenanza tiene por objeto regular las condiciones y los efectos jurídicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las administraciones públicas, así como en sus relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas, con la finalidad de garantizar los derechos y, en especial, la regulación de las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

También es objeto de la presente Ordenanza fijar los principios por los cuales se regula la incorporación de los trámites y de los procedimientos administrativos a la tramitación por vía electrónica, de acuerdo con lo que dispone la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante, LAECSP).

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo

1. La presente Ordenanza será de aplicación a:

- a) El Consejo Insular de Mallorca y sus organismos autónomos dependientes, y que, a partir de ahora, tendrán la denominación conjunta de *Administración Insular*.
- b) La ciudadanía, entendiéndose como tal a las personas físicas y jurídicas cuando utilicen medios electrónicos al relacionarse con la Administración Insular.
- c) Las Administraciones públicas que utilicen medios electrónicos al relacionarse con la Administración Insular en las materias de competencia insular.

2. La Administración Insular promoverá que las entidades de derecho público que dependen de ella, las sociedades y las fundaciones del sector público en las que es mayoritaria su representación directamente o indirectamente, así como el resto de los organismos y de las entidades en los que está representada, y las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos cuya titularidad es del Consejo, en el marco de la prestación de los mencionados servicios o en el ejercicio de potestades administrativas delegadas, adopten progresivamente las medidas necesarias para prestar los servicios a través de medios electrónicos, adecuándose a esta Ordenanza en todo aquello que les sea de aplicación.

Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo

1. La presente Ordenanza se aplicará a las actuaciones en las que participe la Administración Insular realizadas por medios electrónicos y, concretamente, a las siguientes:

- a) Las relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas que tengan carácter jurídico y administrativo.
- b) La consulta por parte de los ciudadanos y las ciudadanas de la información pública administrativa y de los datos administrativos que obren en poder de la Administración Insular.
- c) La realización de los trámites y los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica, de conformidad con lo previsto en esta Ordenanza.
- d) El tratamiento de la información obtenida por la Administración Insular en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios generales contenidos en la presente Ordenanza también se aplicarán a las comunicaciones y las actuaciones de los ciudadanos y de las ciudadanas no sujetas al ordenamiento jurídico y administrativo, y, de manera especial, a la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y la formulación de sugerencias, siempre y cuando no tengan una regulación específica.



CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS CIUDADANAS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 4. Derechos de los ciudadanos y de las ciudadanas en el marco de la Administración electrónica

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración electrónica insular, se reconocen a la ciudadanía los derechos enunciados en la normativa básica estatal de aplicación al acceso electrónico de los ciudadanos y de las ciudadanas a los servicios públicos y, en especial, los siguientes:

- a) Derecho a relacionarse con la Administración Insular a través de medios electrónicos, presentar documentos, hacer trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que le reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad, excepto en los casos en los que una norma con rango de ley establezca la utilización de un medio no electrónico.
- b) Derecho a exigir a la Administración Insular que se dirija a través de estos medios y de obtener documentos a través de formatos electrónicos.
- c) Derecho a no presentar documentos que estén en poder de la Administración insular o del resto de administraciones públicas con las cuales se ha firmado un convenio de intercambio de información.
- d) Derecho a disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- e) Derecho a acceder a la información administrativa, a los registros y a los archivos a través de medios electrónicos.
- f) Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión insular a través de medios electrónicos, en los términos establecidos en la normativa vigente, y a recibir respuesta a las peticiones y las consultas formuladas.
- g) Derecho a acceder a la Administración electrónica y a utilizarla, con independencia de las disminuciones físicas o psíquicas, siempre que se disponga de los medios y las tecnologías lo permitan.
- h) Derecho a disponer de formación y apoyo en la utilización de la Administración electrónica.
- i) Derecho a acceder a la Administración electrónica y a usarla con independencia de las herramientas tecnológicas utilizadas.
- j) Derecho a la confidencialidad y la protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.
- k) Derecho a la privacidad y la seguridad de sus comunicaciones con la Administración Insular y de las comunicaciones que pueda hacer ésta en las que consten los datos de la persona.
- l) Derecho a la conservación en formato electrónico por parte de la Administración Insular de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

2. El ejercicio, la aplicación y la interpretación de estos derechos se llevarán a cabo de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación y de acuerdo con las previsiones de la presente Ordenanza.

Artículo 5. Deberes de los ciudadanos y de las ciudadanas en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y en sus relaciones con la Administración Insular, y para garantizar el buen funcionamiento y la gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración electrónica, presidirán la actuación de los ciudadanos y las ciudadanas los siguientes deberes:

- a) Deber de utilizar los servicios y los procedimientos de la Administración electrónica de buena fe y de evitar el abuso de éstos.
- b) Deber de facilitar a la Administración Insular, a nivel de la Administración electrónica, información veraz, completa y esmerada, adecuada a las finalidades para las cuales se solicita.
- c) Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Insular, cuando éstas así lo requieran.
- d) Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Insular.
- e) Deber de respetar el derecho a la privacidad, la confidencialidad, la seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.

2. La Administración Insular velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco previsto en la normativa de aplicación y de acuerdo con las previsiones de la presente Ordenanza.

CAPÍTULO III. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 6. Principios rectores de la Administración electrónica a nivel de la Administración Insular

La Administración Insular, en el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad insular, se encuentra sujeta a los principios





enunciados en la normativa básica estatal de aplicación al acceso electrónico de los ciudadanos y de las ciudadanas, que, para el ámbito de la presente Ordenanza, se concretan en los anunciados en este capítulo.

Artículo 7. Principios organizativos de la Administración electrónica

La actuación de la Administración Insular, en general, y la referida al impulso de la Administración electrónica, en particular, se regirán por los principios siguientes:

a) Principio de servicio al ciudadano. La Administración Insular impulsará el acceso electrónico a la información, los trámites y los procedimientos administrativos, para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicios a los ciudadanos y las ciudadanas.

b) Principio de simplificación administrativa. La Administración Insular aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de Administración electrónica, en particular eliminando todos los trámites o las actuaciones considerados no relevantes; rediseñará los procesos administrativos, de acuerdo con la normativa aplicable, y utilizará al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación para conseguir más eficacia y más eficiencia en la actividad administrativa, con las garantías legales debidas en el cumplimiento de sus funciones.

c) Principio de impulso de los medios electrónicos para una mayor eficacia y eficiencia de la actuación administrativa. La Administración Insular impulsará, de manera preferente, el uso de los medios electrónicos en el conjunto de su actividad. Para la consecución de este objetivo, aplicará los medios personales y materiales pertinentes, y adoptará las medidas necesarias para su práctica y efectividad.

Para garantizar este principio, la Administración Insular habilitará diferentes canales o medios para prestar los servicios electrónicos y garantizará el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas que no disponen de medios propios o de conocimientos suficientes.

d) Principio de neutralidad tecnológica. La Administración Insular garantizará la realización de las actuaciones reguladas en la presente Ordenanza con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que son la evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinarán la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, serán más convenientes.

e) Principio de interoperatividad. La Administración Insular garantizará la adopción de los estándares de interoperatividad y velará, respetando criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por la Administración Insular sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y las ciudadanas y con los de otras administraciones.

f) Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos. La Administración Insular, en el impulso a la Administración electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y la seguridad de los datos de los ciudadanos y de las ciudadanas, en los términos definidos en la normativa sobre protección de datos.

En este sentido, la Administración Insular aprovechará la tecnología disponible en cada momento para asegurar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, garantizando las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

g) Principio de publicidad y transparencia. La Administración Insular facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de la información que consta en sus archivos y de las actuaciones administrativas, de conformidad con el resto del ordenamiento jurídico y con los principios establecidos en esta Ordenanza.

h) Principio de participación. La Administración Insular promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Asimismo, la Administración Insular fomentará el debate público y la expresión de ideas y opiniones a través de diferentes tipos de instrumentos propios de los medios electrónicos, tomando en consideración, en todo caso, los principios de buena fe y de utilización responsable.

Artículo 8. Principios generales de acceso electrónico de los ciudadanos y de las ciudadanas al procedimiento administrativo

La realización electrónica de los trámites administrativos en el marco de la Administración Insular se rige por los siguientes principios generales:

a) Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos. El uso de los medios electrónicos no podrá implicar ninguna discriminación o restricción para los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con la Administración Insular. En este sentido, los sistemas de comunicación electrónica con la Administración sólo podrán configurarse como obligatorios y exclusivos en los casos en que una



norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones juridicootributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

b) Principio de trazabilidad de los procedimientos y los documentos administrativos. La Administración Insular llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad que permitan que los ciudadanos y las ciudadanas conozcan en cada momento, y a través de medios electrónicos, las informaciones relativas al estado de la tramitación y el historial de los procedimientos y los documentos administrativos, sin perjuicio de la aplicación de los medios técnicos necesarios para garantizar la intimidad y la protección de los datos personales de las personas afectadas.

c) Principio de intermodalidad de medios. Un procedimiento iniciado por un medio deberá poder continuar por otro diferente, siempre que se aseguren la integridad y la seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.

Los trámites y los procedimientos accesibles por vía electrónica deberán poder llevarse a cabo por los canales y los medios electrónicos que determine la Administración Insular.

d) Principio de proporcionalidad. La Administración Insular sólo exigirá las garantías y las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y las circunstancias de los diferentes trámites y actuaciones. Igualmente, sólo requerirá a los ciudadanos y las ciudadanas los datos que sean estrictamente necesarios en consideración a la finalidad para la cual se solicitan.

e) Principio de accesibilidad y usabilidad. La Administración Insular garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés general, de manera rápida, segura y comprensible. También potenciará el uso de criterios unificados en la investigación y la visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

Asimismo, se pondrá a disposición de los ciudadanos y las ciudadanas con discapacidad o con dificultades especiales los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y los estándares generalmente reconocidos.

f) Principio de exactitud de la información que publica la Administración Insular. La Administración Insular garantizará, en el acceso a la información de forma electrónica, la obtención de documentos con el contenido exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en forma electrónica no impedirá o dificultará la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

La Administración Insular mantendrá actualizada la información administrativa accesible por canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas, constarán las fechas de actualización.

Artículo 9. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración electrónica

Los siguientes principios generales inspirarán la cooperación interadministrativa realizada en el marco de la Administración Insular:

a) Principio de colaboración y cooperación. Con el objetivo de mejorar el servicio a los ciudadanos y las ciudadanas y la eficiencia en la gestión, la Administración Insular colaborará y cooperará con el resto de las administraciones públicas para facilitar las relaciones de los ciudadanos y las ciudadanas y empresas a nivel de la Administración electrónica.

b) Principio de acceso y disponibilidad limitada. La Administración Insular facilitará el acceso del resto de Administraciones públicas a los datos de que disponga de las personas interesadas y que estén en soporte electrónico, y especificará las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a los datos mencionados con las mismas garantías de seguridad e integridad, y con estricta limitación a las que las administraciones públicas requieran en el ejercicio de sus funciones. El acceso a los datos mencionados quedará condicionado al hecho de que la persona interesada haya prestado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

CAPÍTULO IV. MEDIOS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y SEDE ELECTRÓNICA

Artículo 10. Medios de acceso a los servicios electrónicos

La Administración Insular garantizará el acceso de los ciudadanos y de las ciudadanas a los servicios electrónicos que proporciona dentro de su ámbito a través de diferentes canales, para lo cual dispondrá al menos de los siguientes medios:

- El punto de acceso general es la sede electrónica, a través de la cual los ciudadanos y las ciudadanas podrán, en sus relaciones con la Administración Insular, acceder a todos los servicios y la información disponible.
- La atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, facilitará a los



ciudadanos y las ciudadanas el acceso a las informaciones y los servicios electrónicos regulados en dicha Ordenanza.

c) Las oficinas y las instalaciones que se determinarán, en las cuales deberán ponerse a disposición de los ciudadanos y de las ciudadanas, de forma libre y gratuita, los medios y los instrumentos precisos, para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 4, los cuales dispondrán de la asistencia y la orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas donde se ubique o bien para sistemas incorporados en el mismo medio o instrumento.

Artículo 11. Sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca

1. Se crea la sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca, disponible para los ciudadanos y las ciudadanas en el enlace electrónico <https://seu.conselldemallorca.net>, la titularidad, la gestión y la administración de la cual corresponden a dicho Consejo, en el ejercicio de sus competencias.

La sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca será la dirección electrónica disponible a través de las redes de telecomunicaciones y, en todo caso, por medio de la cual la ciudadanía podrá acceder a la información y a los servicios y los trámites electrónicos de dicha institución.

El Consejo podrá modificar la sede o crear nuevas sedes mediante acuerdo del Consejo Ejecutivo, el cual se publicará en el *Boletín Oficial de las Islas Baleares* y en la misma sede electrónica.

2. El Consejo Insular de Mallorca y sus organismos autónomos dependientes determinarán las condiciones de creación y funcionamiento de la sede electrónica, la cual se ajustará a los siguientes principios: integridad, veracidad y actualización de los contenidos de la sede electrónica, publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad y usabilidad, neutralidad tecnológica e interoperabilidad.

3. El acceso a la sede electrónica no requerirá la utilización de ninguna modalidad de firma electrónica, sin perjuicio de las exigencias que en materia de firma electrónica se establezcan en la legislación básica estatal para identificar la sede y garantizar una comunicación segura.

4. La información institucional y de los servicios incorporada en la sede electrónica estará disponible, como mínimo, en lengua catalana y en lengua castellana, será veraz y estará permanentemente actualizada.

5. La información y la documentación que se pondrán a disposición del público se entienden sin perjuicio de la atención personalizada que, en todo caso, prestarán de manera presencial o telefónica los empleados públicos del Consejo Insular de Mallorca y sus organismos autónomos dependientes, en el ejercicio de sus funciones.

6. Toda la información de la sede electrónica, y también el diseño, los textos, las imágenes, el sonido y cualquier otro material que la integrará, será propiedad intelectual del Consejo Insular de Mallorca.

7. Está prohibida la modificación no autorizada de la sede electrónica y de sus contenidos.

8. La sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca y la de cada uno de sus organismos autónomos dependientes, si procede, dispondrán del contenido mínimo siguiente:

- a) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede, así como del órgano o de los órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a su disposición y, si corresponde, de las subsedes que se deriven de ella.
- b) Mapa de la sede electrónica o información equivalente, especificando la estructura de navegación y las diferentes secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.
- c) Información necesaria para la correcta utilización de la sede y el acceso a los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para que pueda utilizar correctamente la sede.
- d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, accesible de forma directa y gratuita.
- e) Relación de sistemas de firma electrónica que se admitirán o se utilizarán en la sede.
- f) Acceso al registro electrónico, regulado en la presente Ordenanza, así como sus normas de funcionamiento.
- h) Relación actualizada de los trámites y los servicios disponibles en la sede electrónica, indicando los requisitos esenciales para la tramitación y, si procede, los plazos de resolución y notificación y el sentido del silencio, así como los recursos o las acciones que correspondan, incluidos los impresos y los formularios asociados.
- i) Enlace con el Buzón para formular quejas y sugerencias ante los órganos que, en cada caso, serán competentes.
- j) Acceso a los diarios oficiales en que se publicará información de la Administración Insular.
- k) Servicio de información de las interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.
- l) Fecha y hora oficial de la sede electrónica, que dispondrá de las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad.
- m) Relación de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos.
- n) Convenios suscritos por la Administración Insular con otras Administraciones públicas para reconocerse mutuamente registros electrónicos o para crear sedes compartidas.
- o) Unidad administrativa de procedencia de la información publicada, así como la fecha de la última actualización.





- p) Acceso a la información relativa a los procedimientos de contratación de la Administración Insular, conforme a las previsiones que sobre el Perfil de contratante contenga la legislación de aplicación en materia de contratación pública.
- q) Publicación electrónica de actos y comunicaciones que se colgarán en el Tablón de Edictos, indicando el carácter complementario o sustitutivo de la publicación electrónica
- s) Cualquier otra información, servicio o trámite, que, por disposición legal o por decisión de los órganos de la Administración Insular, se publicará en la sede electrónica.

9. La Administración Insular publicará en la sede electrónica propia cualquier otra información que pueda potenciar la transparencia de su actuación, siempre que los recursos y las leyes lo permitan.

Artículo 12. Información sobre la organización y los servicios de interés general

1. La Administración Insular facilitará por medios electrónicos, y como mínimo a través de la sede electrónica, información sobre:

- a) La organización del Consejo Insular de Mallorca y sus órganos dependientes, así como sus competencias.
- b) Los datos de localización de las sedes y de las diferentes oficinas de la Administración Insular, tales como la dirección postal, los números de teléfono y los horarios de atención al público.
- c) El catálogo de servicios que tiene encomendados o asumidos, indicando las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
- d) El texto actualizado de los reglamentos y de las ordenanzas.
- e) El presupuesto del Consejo Insular de Mallorca y de sus organismos autónomos dependientes.
- f) Los instrumentos de planeamiento de ámbito insular.
- g) El Tablón de Edictos.
- h) Los medios electrónicos que los ciudadanos y las ciudadanas podrán utilizar en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la Administración Insular.
- i) La relación actualizada de programas y aplicaciones utilizadas por la Administración Insular a nivel de la Administración electrónica.
- j) El registro electrónico.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos y las ciudadanas, incluida la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de estas personas, y con una incidencia social especial, como pueda ser en los ámbitos de la cultura, la educación, los deportes, el ocio, los servicios sociales, el medio ambiente, y cualquier otra información que pueda potenciar la transparencia de su actuación.

3. En la información facilitada constará el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.

Artículo 13. Información administrativa

La Administración Insular facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que, por prescripción legal o resolución judicial, deba hacerse pública y, en cualquier caso, especificará el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A modo de ejemplo, hará pública, entre otros, la información siguiente, sin perjuicio de añadir otra en el futuro:

- a) Los extractos de las actas del Pleno de la corporación
- b) Los anuncios de información pública
- c) Información relativa a los procedimientos de contratación
- d) Información relativa a los procedimientos de concesión de subvenciones
- e) Información relativa a los procedimientos de selección de personal
- g) Los impresos y los formularios de los trámites y los procedimientos que la Administración Insular gestiona.

Artículo 14. Calidad y seguridad en la sede electrónica

1. Los servicios, en la sede electrónica, estarán operativos veinticuatro horas al día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica, o algunos de sus servicios, pueda no estar operativa, se informará a la ciudadanía, lo antes posible, indicando los medios alternativos disponibles. La información se publicará a través de la sede electrónica o de otros medios que permitan la difusión de esta circunstancia.

2. La Administración Insular garantizará la autenticidad, la actualización y la integridad de la información y los servicios que serán accesibles a través de la sede electrónica.

3. La sede electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad, de conformidad con la normativa aplicable, y, en particular, garantizará que sea accesible desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.



4. La Administración Insular velará por la calidad de la información contenida en las páginas web de su titularidad, si bien no se considerará responsable, en ningún caso, de la información que pueda obtenerse a través de fuentes externas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas web insulares, personas que no estén vinculadas con ella.

Artículo 15. Tablón de Edictos electrónico

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deba hacerse en el Tablón de Edictos de la Administración Insular podrá sustituirse o complementarse por la publicación en el Tablón de Edictos electrónico, cuando entre en funcionamiento la sede electrónica.

Las informaciones que se publicarán en el Tablón de Edictos de la Administración Insular se enumerarán en la norma de puesta en funcionamiento del Tablón de Edictos electrónico de acuerdo con la disposición transitoria sexta.

2. El acceso al Tablón de Edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano o la ciudadana.

3. El Tablón de Edictos electrónico dispondrá de los sistemas y los mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad del contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En especial, a efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha de la publicación de los edictos.

4. El Tablón de Edictos electrónico estará disponible las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

Cuando, por razones técnicas, se prevea que el Tablón de Edictos electrónico pueda no estar operativo, deberá anunciarse a las personas usuarias con la máxima antelación posible, e indicar los medios alternativos de consulta del tablero que se encuentren disponibles.

CAPÍTULO V. NORMAS DE IDENTIFICACIÓN Y DE AUTOIDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 16. Sistema de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada

1. Para identificar y autenticar el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, el Consejo Insular de Mallorca podrá determinar, por acuerdo del Consejo Ejecutivo, los supuestos de utilización de los sistemas de firma electrónica siguientes:

- Sello electrónico del Consejo basado en un certificado electrónico que deberá reunir los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- Código seguro de verificación vinculado al Consejo, a un órgano de éste y, si procede, a la persona firmante del documento. Se permitirá, en cualquier caso, la comprobación de la integridad del documento por medio del acceso a la sede electrónica del Consejo.

2. Los certificados electrónicos del apartado 1.a incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente y contendrán la identidad de la persona titular en el caso de sello electrónico de órganos administrativos.

3. La relación de sellos electrónicos utilizados por el Consejo Insular de Mallorca, incluyendo las características de los certificados electrónicos y las personas prestadoras que los expiden, será pública y accesible por medios electrónicos; además, se adoptarán las medidas adecuadas para facilitar la verificación del sello electrónico.

4. En el caso de los organismos autónomos dependientes, el acuerdo al que hace referencia el apartado 1º corresponde a los órganos de gobierno, de conformidad con lo previsto en su normativa reguladora.

Artículo 17. Normas de identificación, de autenticidad y de firma electrónica de los órganos administrativos y del personal al servicio de la Administración Insular

1. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 16, la identificación y la autoidentificación del ejercicio de la competencia de la Administración Insular, cuando utiliza medios electrónicos, se llevarán a cabo por medio de firma electrónica de las autoridades y el personal a su servicio, que deberán participar en la tramitación administrativa por medios electrónicos, de acuerdo con dispuesto en los apartados siguientes.

2. La Administración Insular proveerá a sus autoridades y a su personal de sistemas de firma electrónica, los cuales podrán identificar de manera conjunta la autoridad, el titular del puesto de trabajo o cargo y el órgano administrativo o entidad pública en que presta los servicios. En este caso, el sistema de firma electrónica reunirá las siguientes características:

- Los certificados electrónicos proporcionados cumplirán las garantías y los requisitos que establezca la política de firma de la





institución.

b) Las firmas electrónicas sólo podrán utilizarse en el desarrollo de las funciones y en el ejercicio de las potestades propias del cargo o el puesto de trabajo que se ocupa.

c) El certificado electrónico de la autoridad o el empleado público contendrá, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción del tipo de certificado, en el que se incluirá la denominación «certificado electrónico autoridad/empleado público»
- Nombre y apellidos de la persona titular del certificado.
- Número del documento nacional de identidad o número de identificación de extranjero de la persona titular del certificado.
- Órgano u organismo público en que la persona titular presta servicio.
- Puesto de trabajo.
- Número de identificación fiscal del órgano o del organismo público en que la persona titular del certificado presta servicios

d) Corresponderán a la Administración Insular las tareas de identificar y de comprobar las circunstancias necesarias para emitir el certificado correspondiente de su personal. Igualmente, le corresponderá instar a la supresión o la revocación de estos certificados cuando corresponda.

e) Corresponderán a quien tenga la firma electrónica las funciones siguientes:

- Custodiar los certificados electrónicos, así como sus soportes.
- Usar adecuadamente estos certificados exclusivamente en el ejercicio de sus funciones y con respecto a los requisitos y a los límites determinantes en la política de firma de la institución.

3. La firma electrónica basada en el documento nacional de identidad podrá utilizarse a los efectos de este artículo.

Artículo 18. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación

1. Los documentos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicaciones establecidos entre administraciones públicas, órganos y entidades de derecho público se considerarán válidos a efectos de autenticación e identificación de personas emisoras y receptoras en las condiciones establecidas en este artículo.

2. Cuando las personas participantes en las comunicaciones pertenezcan a la Administración Insular, se determinarán las condiciones y las garantías por las cuales se regirán y comprenderán al menos la relación de personas emisoras y receptoras autorizadas, y la naturaleza de los datos objeto de intercambio. Si los que participarán en ellas pertenecen a administraciones diferentes, estas condiciones se establecerán por medio de convenio.

3. En todo caso, la Administración Insular garantizará la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los datos que se transmitan.

Artículo 19. Interoperatividad de la identificación y la autenticación por medios electrónicos certificados

1. La Administración Insular admitirá como válidos para relacionarse los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación, siempre que dichos prestadores de servicios de certificación pongan a disposición de dicha administración la información necesaria en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que suponga ningún coste para la Administración Insular.

2. La Administración Insular podrá disponer de los mecanismos necesarios para verificar la firma con los certificados electrónicos admitidos en su ámbito de competencia o bien utilizar la plataforma de verificación de la Administración General del Estado.

CAPÍTULO VI. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

Artículo 20. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas

1. La identificación y la acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas en las relaciones con la Administración Insular podrán producirse por medio de los mecanismos siguientes:

- a) Sistemas de firma electrónica basados en certificados digitales reconocidos en todo caso, a menos que una norma específica añada requisitos adicionales para identificar y acreditar la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas.
- b) Otros sistemas de firma electrónica admitidos legalmente y adecuados para garantizar la identificación de la ciudadanía y, si procede, la autenticidad y la integridad de los documentos electrónicos.

2. Las personas físicas podrán utilizar, en cualquier caso y con carácter universal, los sistemas de firma electrónica incorporados al documento nacional de identidad en sus relaciones con la Administración Insular, el DNI electrónico. El régimen de utilización y los efectos





del mencionado documento se registrarán por la normativa que lo regule.

3. La Administración Insular promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes, siempre que la Administración Insular disponga de los medios adecuados para comprobar la validez del certificado sin coste por su parte.

4. La Administración Insular publicará en la sede electrónica la relación de sistemas de firma electrónica admitidos en sus relaciones con la ciudadanía.

Artículo 21. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la información administrativa electrónica

1. Será de libre acceso para los ciudadanos y las ciudadanas, sin necesidad de identificación, la información siguiente:

- a) Información sobre la organización insular y los servicios de interés general.
- b) Consultas de normativa insular.
- c) Información incluida en el Tablón de Edictos electrónico.
- d) Publicaciones oficiales de la Administración Insular.
- e) Anuncios de información pública de expedientes que tramita la Administración Insular.
- f) Información de los trámites y los procedimientos que podrán llevarse a cabo.
- g) Otras informaciones de acceso general.

2. De conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se garantizará a los ciudadanos y las ciudadanas la consulta libre de los documentos electrónicos archivados por la Administración Insular, de conformidad con la normativa vigente en materia de archivos y protección de datos de carácter personal, que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta.

Para garantizar el ejercicio escrupuloso y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos y las ciudadanas se identifiquen a través de los medios electrónicos que determinará la Administración Insular y que permitirán dejar constancia de la identidad de la persona solicitante y de la información solicitada.

3. De conformidad con los apartados 2, 3, 5 y 6 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el acceso a los documentos nominales, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas, a los expedientes no finalizados y a los expedientes y los archivos referidos en los apartados 5 y 6 del artículo 37 de dicha Ley 30/1992, quedará reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la ley en cada caso.

Para garantizar que los ciudadanos y las ciudadanas habilitados para realizarlo ejerzan el derecho de consulta, los servicios responsables exigirán la identificación mediante cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro de entre los especificados en el artículo 20 de la presente Ordenanza.

Artículo 22. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas en la presentación de escritos

1. La utilización de firma electrónica reconocida será un requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de las personas que presenten por vía electrónica escritos en cualquier procedimiento o trámite de conformidad con lo previsto en dicha Ordenanza.

2. La Administración Insular podrá establecer otros tipos de firma electrónica que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad de la ciudadanía, atendiendo los criterios siguientes:

- a) Las características de los canales electrónicos habilitados para hacer el trámite.
- b) La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite en concreto, en la esfera jurídica de los ciudadanos y las ciudadanas.
- c) La exigencia formal de firma en el escrito presentado por el ciudadano o la ciudadana, según la normativa de procedimiento administrativo general.
- d) El nivel de seguridad jurídica en función de los riesgos asociados a la operación.
- e) La disponibilidad de la tecnología y los recursos de la Administración Insular.

Estos sistemas alternativos de firma electrónica estarán a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica.

3. Los escritos y los documentos electrónicos que se presenten incorporarán el mecanismo de identificación y acreditación de la voluntad del ciudadano o la ciudadana que en cada caso se defina, de conformidad con el apartado anterior.

4. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones





Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Administración Insular requerirá a los particulares la subsanación de cualquier defecto formal causado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

5. En el supuesto de que los ciudadanos y las ciudadanas no dispongan de los instrumentos electrónicos de identificación o acreditación de la voluntad previstos en la presente Ordenanza, esta identificación o acreditación de la voluntad podrá hacerla válidamente un funcionario al servicio de la Administración Insular, previamente habilitado, a través del uso del sistema de firma electrónica del cual esté dotado dicho funcionario.

Para la eficacia de lo dispuesto en el párrafo anterior, el ciudadano o la ciudadana deberá identificarse y prestar consentimiento expreso, de lo cual quedará constancia para los casos de discrepancia o litigio.

6. La Administración Insular mantendrá actualizado, en la sede electrónica, un registro de los funcionarios al servicio de la Administración Insular habilitados para identificar o acreditar la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas regulada en este artículo.

CAPÍTULO VII. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO

Artículo 23. Trámites y procedimientos incorporados en la tramitación por vía electrónica

1. La Administración Insular incorporará progresivamente los trámites y los procedimientos administrativos en la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación y a los principios generales de actuación previstos en dicha Ordenanza.

2. Una vez aprobada y en vigor la presente Ordenanza, se podrán llevar a cabo telemáticamente los trámites y procedimientos siguientes:

- a) Los procedimientos administrativos que se determinarán de acuerdo con lo previsto en el capítulo X de esta Ordenanza, tanto respecto al cumplimiento de trámites como de la consulta del estado de tramitación y la comunicación de avisos de interés dentro del procedimiento.
- b) La consulta de información por parte de los ciudadanos y las ciudadanas.
- c) Las comunicaciones de la ciudadanía, en especial los avisos, las quejas, las sugerencias y las peticiones que se determinarán.

3. En el marco de la legislación vigente, mediante resolución adoptada por la Administración Insular que deberá publicarse en la sede electrónica, podrán determinarse los supuestos y las condiciones en qué será obligatorio comunicarse con la Administración Insular a través de medios electrónicos, cuando las personas interesadas sean jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razones de capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso a los medios tecnológicos adecuados y la disponibilidad de estos medios.

Artículo 24. Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica

1. Los trámites y los procedimientos accesibles por vía electrónica se incluirán, a efectos de informar a los ciudadanos y las ciudadanas, en el catálogo correspondiente, que se publicará en la sede electrónica prevista en esta Ordenanza, de conformidad con lo establecido en el capítulo X.

2. El catálogo de procedimientos describirá todos los trámites y las fases de cada procedimiento, así como los documentos y los actos de comunicación que se asocian a éstos, de manera que puedan generarse formularios y plantillas para incorporar en la plataforma de tramitación electrónica.

3. La sede electrónica permitirá que se lleven a cabo las actuaciones previstas en los trámites y los procedimientos incluidos en dicho catálogo.

Artículo 25. Expediente electrónico

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

2. La foliación de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por el órgano o la entidad actuante, según corresponda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea necesario.

Será admisible que un mismo documento forme parte de diferentes expedientes electrónicos.

3. Los documentos administrativos en soporte electrónico:





- a) Estarán emitidos válidamente si tienen incorporado alguno de los sistemas de firma electrónica.
- b) Deberán incluir una referencia temporal.
- c) Podrán tener la consideración de documentos originales o de copia, por lo cual indicarán esta circunstancia.

4. El envío de expedientes podrá sustituirse, con carácter general, por la puesta a disposición del expediente electrónico, y la persona interesada tendrá derecho a obtener una copia, de conformidad con lo previsto en la presente Ordenanza.

Artículo 26. Actuación administrativa automatizada

1. Los actos administrativos de los órganos integrados en la Administración Insular podrán dictarse de forma automatizada, siempre que se cumplan los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa de aplicación y en la presente Ordenanza.

2. Las actuaciones administrativas automatizadas podrán ser de mero trámite o de comunicación de datos automatizados, o actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración.

a) Las actuaciones de mero trámite o de comunicación de datos automatizados serán las que trasladen a la ciudadanía una información que estará en poder de los sistemas de información de la Administración Insular, o las que tendrán el contenido unívocamente recogido en dicha Ordenanza.

b) Las actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración tendrán el contenido elaborado de forma automatizada con herramientas informáticas, las cuales, sobre la base del conocimiento previamente aportado, realizarán una tarea de clasificación o valoración, y asignarán una consecuencia jurídica en función de los datos iniciales aportados.

3. La utilización de cualquier sistema para llevar a cabo actuaciones automatizadas que impliquen una clasificación o valoración del Consejo Insular de Mallorca requerirá, en cualquier caso, un Acuerdo del Consejo Ejecutivo, que establecerá previamente el órgano o los órganos competentes, según los casos, para definir las especificaciones, la programación, el mantenimiento, la supervisión y el control de calidad. Asimismo, indicará el órgano responsable a efectos de impugnación. En el caso de los organismos dependientes, sus órganos de gobierno adoptarán el Acuerdo, conforme a lo previsto en su normativa reguladora.

Artículo 27. Inicio

1. En las condiciones establecidas en esta Ordenanza, los procedimientos administrativos sólo podrán iniciarse a instancia de parte a través de medios electrónicos, presentando una solicitud en el registro electrónico regulado en la presente Ordenanza.

A estos efectos, la Administración Insular pondrá a disposición de las personas interesadas los modelos o los sistemas electrónicos de solicitud correspondientes, que serán accesibles, sin más restricciones que las derivadas de la utilización de los estándares de interoperatividad legalmente establecidos.

En este sentido, para los trámites y los procedimientos para los cuales se ha establecido un modelo o sistema electrónico de solicitud específico, las personas interesadas en iniciar un procedimiento por vía electrónica únicamente podrán utilizar el documento pertinente de solicitud específico.

2. Cuando utilizarán los modelos y las solicitudes electrónicas a qué hace referencia el apartado anterior, las personas interesadas utilizarán la firma electrónica reconocida o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad que se establezca, de conformidad con dicha Ordenanza y con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Debido a que todos los trámites y los procedimientos accesibles por vía electrónica estarán catalogados y se informará de los documentos necesarios para iniciar el procedimiento, si la persona interesada no aportase toda la documentación requerida, será informada de este defecto y se paralizará el trámite hasta que presente toda la documentación preceptiva. En este sentido, la persona interesada dispondrá del plazo de diez días para subsanar la solicitud, de conformidad con lo previsto en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Transcurrido este plazo sin haber subsanado las deficiencias de la solicitud presentada, se entenderá que desiste de la petición, de la cual se acordará el archivo.

Artículo 28. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y las ciudadanas y validez de los documentos electrónicos

1. Los actos administrativos y las resoluciones que dicte la Administración Insular y las comunicaciones con los ciudadanos y las ciudadanas que se hagan por medios electrónicos cumplirán los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como los previstos en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

2. Las previsiones contenidas en este artículo no serán de aplicación a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos



administrativos, cuya regulación corresponde a la Administración Insular y en las cuales no hay que garantizar los requisitos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta la sensibilidad de la comunicación realizada.

3. Se considerarán válidos los documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración y que hayan producido por medios electrónicos, siempre que se acredite su autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los puntos previstos en la presente Ordenanza y las normas, acuerdos o resoluciones que la desarrollen, para lo cual la Administración Insular promoverá la utilización de formatos estándares internacionalmente reconocidos.

4. Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que quede constancia de la transmisión y la recepción, de la fecha y de su contenido íntegro y que se identifiquen las personas remitentes y las destinatarias.

5. Las personas interesadas podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, la fidelidad con el original de las cuales se garantizará mediante la utilización de la firma electrónica reconocida. La Administración Insular podrá solicitar en cualquier momento la confrontación del contenido de las copias aportadas.

Artículo 29. Exigencia y acreditación de representación

1. Los ciudadanos y las ciudadanas podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y los trámites administrativos que realicen ante la Administración Insular por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto en la legislación general y en la presente Ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones hechas estará sujeta a la acreditación de la representación. Para los actos y las gestiones de mero trámite, se presumirá esta representación.

2. El procedimiento de acreditación de la representación, cuando se realicen actuaciones por medios electrónicos, podrá llevarse a cabo a través de cualquiera de los procedimientos alternativos siguientes:

- a) Mediante la presentación de apoderamientos en soporte electrónico.
- b) Mediante los certificados de firma electrónica que incluyan la relación de representación y que acepte la Administración Insular, de conformidad con lo establecido en la presente Ordenanza
- c) Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la comprobación posterior de la representación en los registros de la Administración Insular o de otras administraciones o entidades con las que se haya firmado un convenio de colaboración.
- d) Cualquier otro sistema de acreditación de la representación que habilite a la Administración Insular en el marco de las leyes y de la presente Ordenanza.

La Administración Insular podrá, en cualquier momento, pedir a la persona apoderada la justificación del apoderamiento.

Artículo 30. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos

1. Los programas, las aplicaciones y los sistemas de información que en cada caso se utilicen para llevar a cabo, por medios electrónicos, los trámites administrativos garantizarán el control de los plazos, la constancia de la fecha y la hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

2. Los órganos administrativos garantizarán que los derechos de audiencia a las personas interesadas y de información pública a los ciudadanos y las ciudadanas puedan ejercerse a través de medios electrónicos, cuando corresponda.

3. La persona interesada, con la identificación previa, podrá solicitar y obtener información al menos sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados electrónicamente en su totalidad, de acuerdo con las condiciones del servicio de acceso restringido establecido con esta finalidad. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprende la relación de los actos de trámite realizados, indicando el contenido, así como la fecha en que se dictaron.

4. La Administración Insular podrá enviar a la persona interesada avisos sobre el estado de la tramitación dirigidos a las direcciones electrónicas de contacto que ésta le haya indicado.

Artículo 31. Presentación de documentos y declaración responsable

1. No será necesario aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración Insular o de otras administraciones públicas con las cuales se haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se realizará de acuerdo con la normativa de aplicación a cada procedimiento y de acuerdo con la normativa de aplicación a la protección de datos de carácter personal.

2. Las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de la presente Ordenanza promoverán la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable de la persona interesada, que exprese la concurrencia de los requisitos mencionados y el compromiso de aportar los justificantes a requerimiento de la Administración.



3. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones puede efectuarse en los registros de la Administración Insular o en los de otras administraciones o entidades con las cuales la Administración Insular tenga firmado un convenio de colaboración.

Artículo 32. Certificaciones administrativas electrónicas y transmisión de datos

1. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa y de interoperatividad entre administraciones, la Administración Insular promoverá la eliminación de certificaciones y, en general, de documentos en papel, que serán sustituidos, siempre que sea posible, por certificaciones y documentos electrónicos o por transmisiones de datos.

Tanto en el caso de certificaciones electrónicas y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, la expedición, el tratamiento y los efectos de éstos se regirá por lo dispuesto en la presente Ordenanza, con sujeción estricta a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como por el resto de la normativa de aplicación al procedimiento administrativo.

2. La Administración Insular se comprometerá a facilitar el acceso de otras administraciones públicas a los datos relativos a las personas interesadas que estén en su poder y en soporte electrónico. En cualquier caso, establecerá las garantías máximas de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de aplicación a la protección de datos de carácter personal.

La disponibilidad de los datos se limitará estrictamente a las que el resto de administraciones requieran a los ciudadanos y las ciudadanas para tramitar y resolver los procedimientos y las actuaciones de su competencia, de acuerdo con su normativa reguladora. El acceso a los datos de carácter personal estará sujeto, en cualquier caso, al cumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa de protección de datos de carácter personal.

3. En el marco de los principios regulados en la presente Ordenanza, la Administración Insular promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas, tanto emisoras como receptoras de certificaciones o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si procede, la validación de documentos o certificaciones electrónicos para transmisiones de datos.

La aportación de certificados que preveen las normas reguladoras vigentes de procedimientos y actuaciones administrativas podrán hacerse a través de certificaciones electrónicas, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las previsiones siguientes:

- a) En el marco de un procedimiento administrativo, el Consejo Insular de Mallorca, o sus organismos autónomos dependientes, como responsable del trámite, podrá solicitar telemáticamente la transmisión de datos en poder de otras administraciones necesarias para ejercer sus competencias.
- b) Para poder dar respuesta a las peticiones de las administraciones conveniadas, el Consejo Insular de Mallorca, o los organismos autónomos que de él dependen, dispondrá de mecanismos automáticos de transmisión de datos en tiempo real.
- c) Para la sustitución de una certificación en papel que transmita los datos correspondientes, la persona titular de estos datos deberá haber consentido la transmisión, de acuerdo con lo previsto en la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en el casos previstos en una norma con rango de ley. Si no prestase el consentimiento, la persona interesada deberá solicitar la certificación correspondiente y aportarla.
- d) Cualquier transmisión de datos, la haga el Consejo Insular de Mallorca, sus organismos autónomos dependientes u otras administraciones conveniadas, deberá efectuarse a solicitud del órgano o entidad que tramita, teniendo que identificar los datos requeridos y sus titulares, así como la finalidad para la cual se requieren. En la solicitud, constará que se dispone del consentimiento de los titulares afectados, en el modo previsto en el apartado anterior, a menos que este consentimiento no sea necesario en virtud de una norma con rango de ley.
- e) El órgano o el organismo receptor dejará constancia de la petición y la recepción de los datos en el expediente. A fin de que los órganos de fiscalización y control verifiquen el origen y la autenticidad de los datos, la Administración Insular habilitará los mecanismos oportunos.
- f) Para poder garantizar la identidad de la Administración peticionaria y la de la Administración emisora, así como la integridad, la autenticidad y la confidencialidad de los datos transmitidos, tanto la petición como la transmisión de datos irán acompañados de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente.

4. La Administración Insular establecerá los mecanismos necesarios para elaborar certificaciones administrativas electrónicas, las cuales tendrán los mismos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstas podrá imprimirse en soporte papel y la firma manuscrita se sustituirá por la firma electrónica o un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad si se accede telemáticamente a los archivos del órgano o el organismo emisor.

La Administración Insular emitirá certificaciones electrónicas sobre los datos que figuren en su poder, a petición de los ciudadanos y las ciudadanas.

5. Los ciudadanos y las ciudadanas, en sustitución de las certificaciones en papel, podrán presentar a la Administración Insular certificaciones en soporte electrónico de otras administraciones obtenidas telemáticamente o bien mediante la compulsa electrónica de la certificación en





papel.

Artículo 33 Copias electrónicas y traslado de documentos en soporte papel

1. Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos emitidos por la misma persona interesada o la Administración Insular, mantengan o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas, con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siempre que el documento electrónico original esté en poder de la Administración y que la información de firma electrónica y, si procede, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con el documento mencionado.
2. Las compulsas de documentos emitidos originariamente en soporte papel utilizando medios electrónicos se realizarán a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluirá la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Insular que ha realizado la compulsa y que garantice la seguridad y la integridad de la copia, y tendrán la consideración de copia auténtica, con la eficacia prevista en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En estos supuestos podrán destruirse los originales en soporte papel en los términos y con las condiciones que el Consejo Insular de Mallorca establezca.
3. La Administración Insular podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos privados aportados por los ciudadanos y las ciudadanas, con la misma validez y eficacia, a través de procesos de digitalización que garanticen la autenticidad, la integridad y la conservación, de lo cual se dejará constancia. Esta obtención puede hacerse de forma automatizada, por medio del sello electrónico correspondiente.
4. Las copias en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas, siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar la autenticidad por medio del acceso a los archivos electrónicos de la Administración Insular.
5. La incorporación de documentos en soporte papel a los trámites y los procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica se efectuará mediante la compulsa electrónica de estos documentos. Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el cual se ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento que la Administración Insular tramite.
6. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, el órgano competente podrá reproducir en soporte papel las solicitudes, las comunicaciones u otros documentos electrónicos mediante la impresión de los documentos, incorporando el código de validación, para continuar la tramitación del expediente.

Artículo 34. Terminación

1. Los procedimientos que se tramiten y terminen en soporte electrónico garantizarán que el órgano competente se identifique como tal y ejerza su competencia.
2. El acto o la resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá los requisitos que previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e irá acompañado de los sistemas de firma electrónica previstos en la presente Ordenanza, así como de los medios electrónicos para interponer los recursos correspondientes.
3. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y los libros de actas, mientras éstos no tengan el formato en soporte electrónico, se efectuará de acuerdo con el procedimiento de compulsa previsto en esta Ordenanza.

Artículo 35. La notificación por medios electrónicos

1. La notificación electrónica se llevará a cabo por medios electrónicos cuando la persona interesada los ha señalado como preferentes o exprese su consentimiento para su utilización en los procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica.
2. La aceptación de las personas interesadas podrá tener carácter general para todos los trámites que las relacionen con la Administración Insular, o para uno o diversos trámites, según lo que haya manifestado.

3. A través del medio electrónico correspondiente, se enviará a la persona interesada un aviso de notificación de carácter informativo para comunicarle la existencia de una notificación, y también la dirección electrónica a la cual deberá acceder para obtenerla.

4. El aviso de notificación contendrá los datos básicos que permitan la identificación de la notificación que se ponga a su disposición (órgano emisor, asunto y número de expediente administrativo). Además, especificará que, si transcurren diez días naturales a partir de la fecha en que ha recibido el aviso sin acceder al contenido de la notificación, ésta se considerará rechazada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común,



excepto que, de oficio o a instancia de la persona interesada, se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a dicha dirección electrónica.

5. La notificación se entenderá practicada, a todos los efectos legales, en el momento que se produzca el acceso a su contenido. El sistema de notificación acreditará las fechas y las horas en que se reciba la notificación en la dirección electrónica de la persona interesada y en que el ciudadano o la ciudadana acceda al contenido de la notificación, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

6. La Administración Insular podrá incluir la notificación de actos administrativos en el Tablón de Edictos electrónico, si contiene los elementos de la notificación determinados por la legislación básica, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la notificación deba practicarse por medio de anuncios en el Tablón de Edictos del ayuntamiento de la última dirección postal, en los casos en que se desconozcan las personas interesadas en un procedimiento, se ignore el medio o el lugar de la notificación y ésta no se haya podido practicar, aunque se haya intentado.
- b) Cuando las personas destinatarias del acto sean una pluralidad indeterminada.
- c) Cuando se trate de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo. En este supuesto, las convocatorias sucesivas se publicarán, al menos, en la sede electrónica correspondiente y con los mismos efectos. Esta circunstancia se indicará en la convocatoria del procedimiento, y no tendrán validez las publicaciones efectuadas en lugares diferentes.

7. Durante la tramitación de los procedimientos, la persona interesada podrá requerir al órgano o la entidad correspondiente que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos. En este caso, se utilizará cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

8. El acceso electrónico por parte de las personas interesadas al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes producirá los mismos efectos de la notificación por comparecencia, siempre que quede constancia.

CAPÍTULO VIII. REGISTRO, ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Artículo 36. Registro electrónico

1. Se crea el registro electrónico del Consejo Insular de Mallorca y sus organismos dependientes, el cual se configurará técnicamente como un acceso telemático al Registro General de la Administración Insular, y se regulará su funcionamiento.
2. El registro electrónico se integrará, a todos los efectos, en el Registro General del Consejo Insular de Mallorca y será voluntario para las personas administradas, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley y/o normas de creación de futuros procedimientos electrónicos para los cuales se regulará la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través de dicho registro electrónico.
3. El registro electrónico estará habilitado para anotar la presentación de solicitudes y documentos y la salida de documentos electrónicos. Esta presentación producirá los mismos efectos que los establecidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
4. El acceso al registro electrónico para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones se llevará a cabo a través de la sede electrónica.
5. El registro electrónico se registrará, a efectos de cómputo de plazos, por la fecha y la hora oficial de la sede electrónica, que dispondrá de las medidas necesarias para asegurar su integridad y que figurará de manera visible.
6. El registro electrónico estará a disposición de las personas usuarias las veinticuatro horas del día, siete días a la semana, cada día del año.
7. A efectos de cómputo de plazos, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

-La fecha y la hora de referencia serán las vigentes en el momento de recibir o salir la solicitud, el escrito o la comunicación correspondiente, en el sistema de información que dé soporte al registro electrónico o desde éste.

-La entrada de solicitudes, de escritos y de comunicaciones recibidas en un día inhábil para el registro electrónico se entenderá efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente. Con esta finalidad, en el asiento de entrada se inscribirán como fecha y hora de presentación cuando se produzca efectivamente la recepción, y constarán como fecha y hora de entrada las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente.

-A través del registro electrónico podrá darse salida a escritos o comunicaciones que resulten de actuaciones administrativas automatizadas





-Serán considerados días inhábiles para el registro electrónico y para las personas usuarias sólo los declarados inhábiles para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles. Lo serán también los declarados inhábiles en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y en el municipio de Palma, como fiesta local. Las personas interesadas en conocer detalladamente los días inhábiles de cada año deberán acceder al calendario publicado en la sede electrónica.

8. En el registro electrónico podrán presentarse solicitudes, escritos o comunicaciones relativas a los procedimientos y los asuntos que sean competencia de la Administración Insular y respecto de las cuales se haya establecido la posibilidad de la tramitación electrónica.

Cualquier solicitud, escrito o comunicación que las personas interesadas presentarán a través del registro electrónico y que no estuviera relacionado con los procedimientos y los asuntos referidos no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado. Esta circunstancia se comunicará a la persona interesada, a la cual se indicarán los registros y, si procede, los lugares habilitados para presentarlo de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Igualmente, el registro electrónico no admitirá la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no sigan los modelos descritos en el artículo 27 o no cumplan todos los mecanismos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos y de las ciudadanas que fije la Administración Insular de conformidad con las previsiones de la presente Ordenanza.

El formato de los documentos admitidos en el registro electrónico se publicará en la sede electrónica, velando por la neutralidad tecnológica.

9. Por iniciativa de las personas interesadas o a requerimiento de la Administración Insular, será posible presentar en el registro electrónico documentación que acompañe a las solicitudes, escritos y documentos presentados, así como documentos complementarios.

En cumplimiento de los estándares de formato y requisitos de seguridad de los esquemas nacionales de interoperabilidad y de seguridad, el nivel de seguridad que se exigirá en el documento complementario será el mismo que el del documento principal.

Cuando dicha documentación no se presente en el mismo acto que la solicitud, escrito o documento, si se ha indicado un número de entrada de resguardo acreditativo de la solicitud, escrito o documento al que acompañe o complemente la presentación inicial, la persona interesada deberá indicar este número de entrada.

10. El registro electrónico de entrada de documentos emitirá automáticamente un acuse de recibo de la solicitud presentada autenticando los datos del registro que se le hayan asignado. Estos datos, como mínimo, serán los siguientes: número de anotación, descripción del asunto, documentos presentados, fecha y hora.

Si la Administración electrónica detectase anomalías de tipo técnico en la recepción electrónica del documento, deberá poner en conocimiento de la persona que ha presentado el escrito esta circunstancia, mediante el mensaje correspondiente de error, para que le conste que la presentación no es válida.

11. El registro electrónico de salida de documentos deberá practicar un asiento de salida por cada documento electrónico remitido, en el cual deberá hacerse constar el número de referencia o registro, la fecha y la hora de emisión, el órgano de procedencia, la persona a la cual se dirige, el extracto o la reseña del contenido y, si procediese, el número de referencia del asiento de entrada.

12. Cuando, por razones técnicas, se pueda prever que el registro no podrá estar operativo, deberá anunciarse a las personas usuarias con la máxima antelación posible y mientras dure dicha situación.

En cualquier caso, en la sede electrónica se informará sobre la suspensión temporal del servicio, la previsión de la duración y, si procediese, de la adopción de medidas correctivas de la situación.

13. La Administración Insular podrá eliminar los documentos o las solicitudes que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En este caso, no se tendrá por presentado el documento o la solicitud, y deberá comunicarse a la persona interesada su eliminación.

Artículo 37. Archivo electrónico de documentos

1. Se crea el archivo electrónico del Consejo Insular de Mallorca, dependiente del Archivo General del Consejo.

2. El archivo electrónico tendrá el objeto de conservar y organizar los documentos electrónicos producidos y recibidos por la Administración Insular en el ejercicio de sus funciones, garantizando la autenticidad, la integridad, la confidencialidad, la conservación, la disponibilidad, la trazabilidad y la custodia, así como la actualización de los soportes y de las aplicaciones utilizadas.

3. El Consejo podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de modo que se cumpla lo previsto en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 15/2006, de 17 de octubre, de Archivos y Patrimonio Documental de las Islas Baleares.





La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se realizará de conformidad con el procedimiento de compulsión previsto en la presente Ordenanza.

En el supuesto de documentos emitidos originariamente en papel de los cuales se hayan hecho copias electrónicas, podrán destruirse los originales, en los términos y con las condiciones que establezca este Consejo, de conformidad con la normativa de aplicación.

4. El Consejo garantizará la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos, y a lo largo de su ciclo de vida.

5. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental con respecto al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.

6. Los medios o los soportes en que se almacenen los documentos electrónicos dispondrán de las medidas de seguridad que garanticen la integridad, la autenticidad, la confidencialidad, la calidad, la protección y la conservación de los documentos archivados, y, en particular, la identificación de las personas usuarias y el control de acceso.

7. El Consejo podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre que cumplan la integridad, la autenticidad, la confidencialidad, la calidad, la protección y la conservación de los documentos archivados, de conformidad con la normativa sectorial de aplicación.

Artículo 38. Preservación y acceso a los registros y a los archivos electrónicos

La preservación y el acceso a los documentos almacenados en medios electrónicos se regirán por las previsiones de la presente Ordenanza relativas al acceso a la información y por los principios y las normas de aplicación a la protección, la confidencialidad y la privacidad de datos.

CAPÍTULO IX. FACTURA ELECTRÓNICA

Artículo 39. La factura electrónica

1. La Administración Insular aceptará expresamente la utilización de medios electrónicos en las facturas que le remitan, en los términos previstos en el presente artículo.

2. La remisión de facturas electrónicas que tengan como destinataria la Administración Insular en el ámbito de la contratación administrativa, así como la de las que, expedidas entre particulares, se presenten electrónicamente ante esta institución en el curso de cualquier procedimiento administrativo, podrá realizarse mediante cualquier sistema que, a efectos de garantizar la autenticidad del origen y la integridad del contenido, cumpla lo establecido en la normativa reguladora de las obligaciones de facturación.

CAPÍTULO X. INCORPORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA Y CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS. COORDINACIÓN I GESTIÓN DE LA ACTUACIÓN HECHA con MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 40. Mecanismo para la incorporación de procedimientos en la tramitación electrónica

1. La Administración Insular incorporará la utilización de medios electrónicos a su actividad administrativa, de acuerdo con los principios de respeto a la titularidad, el ejercicio de la competencia del órgano que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas por las cuales se regule la actividad correspondiente, y en cualquier caso bajo criterios de simplificación administrativa, con el impulso de la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo, a la gestión de los procedimientos y a la actuación administrativa, de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 34 de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

2. Las características de los procedimientos que se incorporen a la Administración electrónica deberán definirse, en cada caso, según su normativa reguladora y de acuerdo con el proyecto de incorporación establecido en los artículos siguientes.

3. Las previsiones contenidas en este capítulo también serán de aplicación a los supuestos de modificación de los procedimientos que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.

Artículo 41. Proyecto de incorporación



El proyecto de incorporación contendrá, como mínimo:

1. Memoria justificativa de la incorporación, en la cual se hará constar, entre otros aspectos, las implicaciones organizativas y técnicas derivadas de la incorporación.
2. Identificación de los procedimientos que se incorporen, con inclusión de los formularios y los actos de comunicación que se asocien, de manera que se puedan generar formularios y plantillas para la incorporación en la plataforma de tramitación electrónica.
3. Identificación de los canales electrónicos que deberán habilitarse para llevar a cabo el trámite.
4. Sistemas de identificación y de acreditación electrónica de la voluntad de los ciudadanos y las ciudadanas para cada uno de los trámites que se incorporarán, cuando sean necesarios.
5. Programas y aplicaciones electrónicas que se utilizarán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.
6. Medidas de protección de datos de carácter personal y de valoración de riesgos.

Artículo 42. Aprobación del proyecto de incorporación

1. Corresponderá al órgano competente del Consejo y de sus organismos autónomos dependientes, para la tramitación del procedimiento o la realización del trámite, la iniciativa de redactar el proyecto de incorporación, que incluirá el contenido descrito en el artículo anterior. Para redactar los puntos 3, 4, 5 y 6, deberá contarse con el soporte de los servicios de informática y de los servicios encargados de la gestión y el soporte técnico de la sede electrónica.
2. El proyecto de incorporación para redactar deberá someterse a informe técnico favorable sobre la adecuación, desde el punto de vista tecnológico, a la tramitación electrónica y sobre las medidas que sea necesario adoptar, así como a informe jurídico de los Servicios Jurídicos del Consejo o de los organismos autónomos que de él dependan.
3. Emitidos los informes correspondientes, se aprobará el proyecto de incorporación por acuerdo del Consejo Ejecutivo, se añadirá al catálogo de procedimientos de tramitación electrónica del Consejo Insular de Mallorca y se incorporará a la sede electrónica. En el caso de los organismos autónomos dependientes, sus órganos de gobierno deberán adoptar el acuerdo, conforme a lo previsto en la normativa reguladora correspondiente.

Artículo 43. Coordinación de la actuación realizada con medios electrónicos

La Administración Insular aprobará las instrucciones necesarias para la coordinación y la supervisión del cumplimiento, en las actuaciones realizadas con medios electrónicos, de los criterios de competencia, legalidad, eficacia, transparencia y simplificación, así como los de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad tecnológica e interoperatividad.

Artículo 44. Gestión de la sede electrónica

1. El Consejo y cada uno de sus organismos autónomos designarán las unidades administrativas encargadas de la gestión y el soporte técnico de su sede electrónica.
2. La unidad administrativa responsable de la gestión de la sede electrónica coordinará los diferentes departamentos del Consejo, o los organismos correspondientes en el caso de los organismos autónomos, para que incorporen información relativa a su ámbito competencial, y establecerán las directrices necesarias a este efecto. Cada departamento será responsable de la integridad, la veracidad y la actualidad de la información incorporada, sin perjuicio de la facultad de supervisión de todos los contenidos de la sede electrónica a cargo de la unidad responsable correspondiente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Procedimientos en curso

La presente Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

Segunda. Sede electrónica

1. La sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca entrará en funcionamiento cuando se aprueben, mediante Decreto de la Presidencia, las disposiciones que desarrollen sus previsiones y se pongan en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.



En el caso de los organismos autónomos dependientes del Consejo Insular de Mallorca, la Presidencia adoptará la resolución que corresponda.

2. La norma de puesta en funcionamiento de la sede electrónica determinará los requisitos, el funcionamiento y el contenido, así como los órganos responsables de la administración, la gestión y la coordinación, y estará publicada en la sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca.

Tercera. Notificación electrónica

1. El Consejo Insular de Mallorca pondrá en funcionamiento la notificación electrónica para los procedimientos y los trámites que lo requieran cuando se aprueben, mediante Decreto de la Presidencia, las disposiciones que desarrollen sus previsiones y se pongan en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

En el caso de los organismos autónomos dependientes del Consejo Insular de Mallorca, la Presidencia adoptará la resolución que corresponda.

2. La norma de puesta en funcionamiento de la notificación electrónica determinará los requisitos y el funcionamiento, y estará publicada en la sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca.

Cuarta. Registro electrónico

1. El registro electrónico del Consejo Insular de Mallorca entrará en funcionamiento cuando se aprueben, mediante Decreto de la Presidencia, las disposiciones que desarrollen sus previsiones y se pongan en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

2. La norma de puesta en funcionamiento del registro electrónico determinará los requisitos y el funcionamiento, así como los órganos responsables de la administración, la gestión y la coordinación, y estará publicada en la sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca.

Quinta. Archivo electrónico

1. El archivo electrónico del Consejo Insular de Mallorca entrará en funcionamiento cuando se aprueben, mediante Decreto de la Presidencia, las disposiciones que desarrollen las previsiones de la presente Ordenanza y se pongan en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

2. La norma de puesta en funcionamiento del archivo electrónico determinará los requisitos y el funcionamiento, así como los órganos responsables de la administración, la gestión y la coordinación, y estará publicada en la sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca.

Sexta. Tablón de Edictos electrónico

1. El Tablón de Edictos electrónico, regulado por la presente Ordenanza, entrará en funcionamiento cuando se aprueben, mediante Decreto de la Presidencia, las disposiciones que desarrollen sus previsiones y se pongan en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

En el caso de los organismos autónomos dependientes del Consejo Insular de Mallorca, la Presidencia adoptará la resolución correspondiente.

2. La norma de puesta en funcionamiento del Tablón de Edictos electrónico determinará los requisitos y el funcionamiento, así como la información que deba publicarse, y estará publicado en la sede electrónica del Consejo Insular de Mallorca.

Séptima. Registro de funcionarios habilitados

1. El registro de funcionarios habilitados regulado por la presente Ordenanza entrará en funcionamiento cuando se aprueben, mediante Decreto de la Presidencia, las disposiciones que desarrollen sus previsiones y se pongan en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes.

En el caso de los organismos autónomos dependientes del Consejo Insular de Mallorca, la Presidencia adoptará la resolución que corresponda.

2. La norma de funcionamiento del registro de funcionarios habilitados determinará los requisitos y el funcionamiento, y estará publicada en la sede electrónica del Consejo de Mallorca.

Octava. Representación

Los mecanismos de representación previstos en la presente Ordenanza estarán publicados en la sede electrónica.





La aplicación efectiva de los diferentes instrumentos regulados por esta Ordenanza necesitará poner en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes. A medida que se realice esto, deberán adoptarse las decisiones de su puesta en funcionamiento.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo y ejecución de la presente Ordenanza

Corresponde a la Presidencia del Consejo Insular o al órgano que delegue, en el ámbito de sus competencias, dictar las disposiciones de desarrollo y de ejecución de la presente Ordenanza necesarias en todo aquello que no esté expresamente atribuido a otro órgano.

Segunda. Formación del personal empleado público al servicio del Consejo

El Consejo promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de los medios electrónicos en la práctica de sus actividades.

Tercera. Entrada en vigor

La presente Ordenanza entrará en vigor a los quince días hábiles de su publicación en el *Boletín Oficial de las Islas Baleares*.

