

# ORDENANÇA D'ADMINISTRACIÓ DIGITAL



## Control documental

Classificació de seguretat:	<b>Ús general</b>
Entitat de destí:	<b>AJUNTAMENT DE TARRAGONA</b>
Versió:	<b>4.3</b>
Data d'edició:	<b>4/2024</b>
Format:	<b>Word</b>
Autoria:	Secretaria General Servei TIC Comissió d'estudi
Revisió:	Comissió d'estudi
Aprovació:	Ple municipal

# ÍNDEX

EXPOSICIÓ DE MOTIUS .....	6
<b>Títol I. Disposicions generals .....</b>	<b>8</b>
Capítol primer. Objecte i àmbit d'aplicació .....	8
<b>Article 1.</b> Objecte i finalitats .....	8
<b>Article 2.</b> Àmbit d'aplicació .....	8
Capítol segon. Principis generals de l'Administració digital .....	9
<b>Article 3.</b> Principis generals de l'Administració digital .....	9
Capítol tercer. Drets i deures de la ciutadania .....	10
<b>Article 4.</b> Drets i deures de la ciutadania .....	10
<b>Article 5.</b> Obligació de relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics .....	10
<b>Títol II. Governança de l'Administració digital .....</b>	<b>11</b>
<b>Article 6.</b> Comissió d'Administració Digital.....	11
<b>Article 7.</b> Participació de la ciutadania .....	12
<b>Article 8.</b> Participació del personal al servei de l'Ajuntament i del sector públic municipal	12
<b>Títol III. Serveis digitals per a l'accés electrònic a l'Ajuntament de Tarragona .....</b>	<b>13</b>
Capítol primer. Serveis digitals per a l'accés electrònic a l'Ajuntament de Tarragona .....	13
<b>Article 9.</b> Disseny de serveis digitals .....	13
<b>Article 10.</b> Portal web de l'Ajuntament de Tarragona.....	13
<b>Article 11.</b> Seu electrònica.....	14
<b>Article 12.</b> Seus electròniques derivades.....	15
<b>Article 13.</b> Tauler d'anuncis i edictes electrònics .....	16
<b>Article 14.</b> Les meves dades .....	16
Capítol segon. Registre electrònic general.....	17
<b>Article 15.</b> Registre electrònic general .....	17
<b>Article 16.</b> Assentaments.....	18
<b>Article 17.</b> Rebut justificatiu de registre .....	18
<b>Article 18.</b> Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana .....	18
<b>Article 19.</b> Presentació i admissibilitat de documents .....	19
<b>Article 20.</b> Comunicacions internes .....	21
Capítol tercer. Formes de comunicació.....	21
<b>Article 21.</b> Notificació electrònica.....	21
<b>Article 22.</b> Avisos de notificació.....	22

<b>Article 23.</b>	Garanties de constància i permanència o de rebutj de la notificació electrònica	22
<b>Article 24.</b>	Comunicacions de caràcter informal.....	23
Capítol quart. Regles comunes a tots els serveis digitals.....		24
<b>Article 25.</b>	Incidències tècniques .....	24
<b>Article 26.</b>	Seguretat de la informació.....	24
<b>Títol IV. Procediment administratiu electrònic .....</b>		<b>25</b>
Capítol primer. Identificació i signatura de l'Ajuntament de Tarragona.....		25
<b>Article 27.</b>	Política d'identitat i signatura electròniques .....	25
Capítol segon. Apoderaments electrònics i personal funcionari habilitat .....		26
<b>Article 28.</b>	Apoderaments electrònics .....	26
<b>Article 29.</b>	Registre electrònic d'apoderaments .....	26
<b>Article 30.</b>	Registre de personal funcionari habilitat.....	27
Capítol tercer. Gestió i millora del procediment administratiu electrònic.....		27
<b>Article 31.</b>	Catàleg de procediments i serveis administratius de l'Ajuntament de Tarragona	27
<b>Article 32.</b>	Formularis, plantilles, models i dades.....	27
Capítol quart. Actuació administrativa automatitzada.....		28
<b>Article 33.</b>	Actuació administrativa automatitzada .....	28
<b>Article 34.</b>	Ús de mecanismes de signatura en l'actuació administrativa automatitzada	29
<b>Títol V. Documents i expedients electrònics .....</b>		<b>29</b>
Capítol primer. Documents i expedients administratius electrònics .....		29
<b>Article 35.</b>	Document administratiu electrònic.....	29
<b>Article 36.</b>	Còpies de documents.....	30
<b>Article 37.</b>	Expedient administratiu electrònic .....	30
<b>Article 38.</b>	Trasllat de documents i expedients administratius electrònics.....	31
Capítol segon. Arxiu electrònic únic .....		31
<b>Article 39.</b>	Arxiu electrònic únic .....	31
Capítol tercer. Sistema de gestió documental.....		31
<b>Article 40.</b>	Sistema de gestió documental.....	32
<b>Títol VI. Govern de la dada.....</b>		<b>32</b>
Capítol primer. Organització del govern de la dada .....		32
<b>Article 41.</b>	Model municipal de govern de la dada .....	32
Capítol segon. Oficina Municipal de la dada .....		33
<b>Article 42.</b>	Oficina de la dada de l'Ajuntament de Tarragona.....	33
<b>Article 43.</b>	Comissió Permanent de la dada.....	34

<b>Article 44.</b>	Funcions de la Comissió Permanent de la dada.....	35
Capítol tercer. Inventari, qualitat, accés, reutilització i intercanvi de dades .....		36
<b>Article 45.</b>	Inventari de conjunts de dades i fonts d'informació .....	36
<b>Article 46.</b>	Qualitat de les dades.....	36
<b>Article 47.</b>	Reutilització de dades .....	36
<b>Article 48.</b>	Intercanvi de dades .....	37
<b>Article 49.</b>	Catàleg de dades i documents interoperables.....	37
<b>Article 50.</b>	Accés i difusió de dades i documents interoperables.....	38
<b>Article 51.</b>	Contractació .....	39
Capítol quart. Gestió arxivística de les dades i actius digitals .....		39
<b>Article 52.</b>	Gestió arxivística de les dades i actius digitals .....	39
<b>DISPOSICIONS ADDICIONALS.....</b>		<b>40</b>
<b>Primera.</b>	Supòsits no previstos .....	40
<b>Segona.</b>	Catàleg de solucions corporatives.....	40
<b>Tercera.</b>	Aprovació de solucions tecnològiques corporatives i no corporatives.....	40
<b>Quarta.</b>	Factura electrònica.....	40
<b>Cinquena.</b>	Requisits d'accés als sistemes d'informació de l'Ajuntament.....	40
<b>Sisena.</b>	Seguretat de la informació.....	41
<b>Setena.</b>	Oficina Municipal de la dada.....	41
<b>Vuitena.</b>	Conjunt mínim de dades obertes .....	41
<b>DISPOSICIONS DEROGATÒRIES.....</b>		<b>41</b>
<b>Única.</b>	Derogació normativa .....	41
<b>DISPOSICIONS FINALS.....</b>		<b>41</b>
<b>Única.</b>	Entrada en vigor .....	41

## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, ha suposat, entre altres qüestions, l'establiment de la tramitació electrònica com la forma d'actuació habitual de les administracions públiques.

Recentment, s'ha fet una aposta decidida per ampliar el concepte *administració electrònica* amb l'objectiu d'afegir-hi la digitalització dels processos i serveis per generar valor públic mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC). Per tant, l'ampliació del concepte ha donat origen a la nova denominació d'Administració digital. En aquest sentit, els serveis digitals s'uneixen als instruments propis de l'Administració electrònica amb la finalitat de construir administracions públiques obertes i eficients, que prestin serveis personalitzats i accessibles. Aquesta nova dimensió suposa repensar el funcionament i l'organització de les administracions públiques i impulsar la innovació necessària per oferir nous serveis personalitzats i proactius a la ciutadania.

En aquesta línia, en l'àmbit europeu s'ha aprovat el Reglament (UE) 2022/868 del Parlament Europeu i del Consell, de 30 de maig de 2022, relatiu a la governança europea de dades i pel qual es modifica el Reglament (UE) 2018/1724, conegut com el reglament de governança de dades. Per desenvolupar la normativa europea, l'Ajuntament de Tarragona impulsa, amb aquesta ordenança, mesures per establir i consolidar el govern de les dades en poder de l'Ajuntament perquè siguin d'alta qualitat durant tot el cicle de vida i se'n garanteixi la disponibilitat, usabilitat, consistència, interoperabilitat, integritat i seguretat, amb l'objectiu d'oferir serveis públics proactius, millorar les actuacions administratives i prendre decisions transparents, eficients i de qualitat. En aquest sentit, l'Administració de la Generalitat de Catalunya ha aprovat recentment el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, els principis del qual, tot i que no siguin directament aplicables a l'Ajuntament de Tarragona, s'estableixen com a punt de partida en la definició d'aquesta ordenança.

El desenvolupament de l'estratègia del govern de les dades a l'Ajuntament de Tarragona, més enllà d'autoritzar el tractament de les dades en el marc de la gestió dels actius digitals, permet la creació de nous serveis digitals analítics i predictius utilitzant les tecnologies més avançades, que resulten determinants per millorar contínuament en la prestació de serveis públics de qualitat.

Així doncs, l'aprovació d'aquesta ordenança permet configurar l'Administració digital de l'Ajuntament de Tarragona i dotar-se d'una norma que reforça els drets de la ciutadania mitjançant la regulació del règim aplicable a l'accés electrònic i l'assistència a la ciutadania, la tramitació electrònica del procediment administratiu, el règim aplicable al document i l'expedient electrònic, la gestió electrònica dels òrgans col·legiats i el govern de les dades. Per a això, l'Ajuntament preveu l'habilitació i la capacitació contínues dels empleats públics en tecnologies per consolidar la implantació de l'Administració digital.

La incorporació dels elements esmentats a l'activitat administrativa municipal es duu a terme mitjançant la disposició dels continguts d'aquesta ordenança en sis títols, una disposició transitòria única, una d'addicional, una de derogatòria i una de final.

El títol I incorpora disposicions generals relatives a l'objecte, les finalitats i l'àmbit d'aplicació de la norma; els principis generals de l'Administració digital; els drets i deures de la ciutadania, i l'obligació de relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics.

El títol II disposa la governança de l'Administració digital a l'Ajuntament de Tarragona, amb la creació de la Comissió d'Administració Digital i la implicació de la ciutadania i el personal al servei de l'Ajuntament.

El títol III desenvolupa els serveis digitals per a l'accés electrònic a l'Ajuntament: el portal web, la seu electrònica, el tauler d'anuncis i edictes electrònics, el Registre electrònic general i l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC), que exerceix les funcions de l'oficina d'assistència en matèria de registres. A més, regula el règim aplicable a les notificacions electròniques i a les comunicacions de caràcter informal.

El títol IV estableix disposicions relatives a la tramitació del procediment administratiu per mitjans electrònics, i regula els diferents sistemes d'identificació i signatura electròniques, els apoderaments electrònics, el catàleg de serveis i procediments de l'Ajuntament, i les actuacions administratives automatitzades.

El títol V regula el document administratiu electrònic, el règim de còpies, l'expedient electrònic, l'arxiu digital únic i el sistema de gestió documental.

El títol VI estableix disposicions relatives al govern de les dades: disposa el desenvolupament del model del govern de les dades municipals; crea l'Oficina de la Dada i la Comissió Permanent, i estableix el règim aplicable a la reutilització i l'intercanvi de dades, l'accés a dades i documents, i la gestió arxivística de les dades i actius digitals.

Finalment, s'inclouen sis disposicions addicionals relatives als supòsits no previstos en aquesta norma: el catàleg de solucions corporatives, l'aprovació de solucions tecnològiques corporatives i no corporatives, la factura electrònica, els requisits d'accés als sistemes d'informació de l'Ajuntament, la seguretat de la informació i la creació de l'Oficina Municipal de la dada. D'altra banda, s'inclou una disposició derogatòria amb relació a la normativa vigent fins a l'entrada en vigor d'aquesta ordenança. La disposició final única determina l'entrada en vigor de l'ordenança un cop publicat el text íntegre al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona.

## **Títol I. Disposicions generals**

### **Capítol primer. Objecte i àmbit d'aplicació**

#### **Article 1. Objecte i finalitats**

1. L'objecte d'aquesta ordenança consisteix a establir el règim jurídic relatiu a l'Administració digital i regular la tramitació del procediment administratiu municipal i l'ús de mitjans electrònics en l'àmbit de l'Ajuntament de Tarragona. En particular, es regulen els serveis digitals per a l'accés electrònic a l'Ajuntament, el procediment administratiu electrònic, la gestió documental electrònica, la gestió electrònica dels òrgans col·legiats i el govern de les dades.
2. Aquesta ordenança té les finalitats següents:
  - a. Configurar i ordenar l'Administració digital de l'Ajuntament amb l'objectiu d'assolir la màxima eficiència en l'àmbit de les relacions municipals internes i externes.
  - b. Reforçar la garantia dels drets i les llibertats que regeixen les relacions per mitjans electrònics de la ciutadania amb l'Ajuntament.
  - c. Ampliar els principis generals per al desenvolupament de l'Administració digital, la transparència i la participació a través de mitjans electrònics en l'àmbit de l'Ajuntament de Tarragona.
  - d. Impulsar l'ús de mitjans electrònics en els procediments administratius vinculats amb l'Ajuntament.
  - e. Establir mesures relatives al govern de les dades com a actiu estructural de l'Administració digital.

#### **Article 2. Àmbit d'aplicació**

1. Aquesta ordenança és d'aplicació a:
  - a. Els òrgans, serveis i unitats que integren l'Ajuntament de Tarragona.
  - b. Els organismes públics i les entitats de dret públic vinculats o dependents de l'Ajuntament de Tarragona.
  - c. La ciutadania, entenent com a tal les persones físiques i jurídiques, i, si una norma amb rang legal ho preveu, els grups de persones afectades, les unions i entitats sense personalitat jurídica, i els patrimonis independents o autònoms, quan es relacionin electrònicament amb l'Ajuntament de Tarragona.



## Capítol segon. Principis generals de l'Administració digital

### Article 3. Principis generals de l'Administració digital

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

- 1. Principi d'impuls dels serveis digitals.** L'Ajuntament de Tarragona ha d'impulsar la creació de nous serveis digitals d'acord amb els principis establerts en aquest article, amb la voluntat de millorar permanentment la prestació dels serveis públics aprofitant tot el potencial de la innovació i la tecnologia, creant valor públic i posant l'experiència de les persones al centre del disseny del servei. Així mateix, ha d'impulsar la prestació de serveis digitals tenint en compte els procediments associats a un servei públic per tal de facilitar a la ciutadania una relació digital en els termes establerts a l'article 5 d'aquesta ordenança.
- 2. Principis d'usabilitat, accessibilitat, no-discriminació i reducció de la bretxa digital.** Les eines i els dispositius que s'emprin per a la comunicació per mitjans electrònics, així com per a la prestació de serveis públics digitals, han d'estar focalitzats en les persones usuàries. Han de ser intuïtius i s'ha de minimitzar el grau de coneixement necessari per utilitzar el servei, s'ha de prestar especial atenció a la reducció de la bretxa digital i s'ha de tenir en consideració les persones grans, les persones amb dificultats d'accés als mitjans electrònics i les persones amb discapacitats.
- 3. Principi d'intermodalitat de mitjans.** Les aplicacions i els sistemes d'informació han de permetre que les persones interessades que no estiguin obligades a relacionar-se telemàticament amb l'Ajuntament puguin canviar el canal a través del qual s'hi relacionen i assegurar la integritat i la seguretat jurídica del conjunt del procediment. En cap cas l'elecció de les persones interessades en relació amb l'ús o no ús dels mitjans electrònics o el canvi de canal durant la tramitació d'un procediment administratiu poden implicar restriccions o discriminacions en l'accés electrònic a l'Ajuntament de Tarragona o en la gestió de qualsevol tràmit del procediment administratiu en què s'actuï com a persona interessada.
- 4. Principi de traçabilitat.** L'Ajuntament ha de vetllar, des del disseny i l'adopció dels sistemes de gestió de la informació, per la incorporació de mecanismes de seguretat que permetin la traçabilitat i l'eventual auditoria de les accions dutes a terme pel personal de la institució i de tercers en l'ús de serveis digitals.
- 5. Principi de qualitat de la informació i dels serveis electrònics.** L'Ajuntament de Tarragona ha de disposar d'informació completa, actualitzada, ben organitzada, clara, comprensible i disponible per a la ciutadania. En aquest sentit, l'aplicació de tècniques de gestió de dades i documents ha de permetre orientar-se a les dades i garantir-ne la conservació, la integritat i la interoperabilitat, així com la traçabilitat de les actuacions i l'autenticació en l'exercici de potestats administratives.
- 6. Principi d'interoperabilitat.** Els sistemes d'informació i els procediments als quals donin suport han de tenir la capacitat de transmetre dades i possibilitar l'intercanvi d'informació entre si.

- 7. Principi de confiança.** L'Ajuntament ha de garantir que l'ús de mitjans electrònics i la prestació de serveis digitals assegurin la identitat, la integritat, la conservació i, si escau, la confidencialitat de la informació i de les transaccions que es duguin a terme mitjançant mitjans electrònics, especialment en relació amb la protecció de dades personals.
- 8. Principi de cultura de les dades.** L'Ajuntament ha de promoure la divulgació i la comunicació de la cultura de les dades a la comunitat local; potenciar-ne l'ús per estimular la creativitat, la innovació i l'activitat investigadora, i utilitzar-la com a mitjà per a un desenvolupament sostenible i inclusiu.
- 9. Principi d'impuls de l'automatització i la intel·ligència artificial.** Quan l'Ajuntament desenvolupi mecanismes automatitzats per a la presa de decisions automatitzades basades en intel·ligència artificial, hauran de ser ètics, confiables i respectuosos amb els drets i les llibertats fonamentals. Per fer-ho, caldrà tenir en compte, sempre que sigui tècnicament possible, criteris d'eliminació o minimització de biaixos, la transparència en el disseny i el principi de retiment de comptes.
- 10. Principi de dades obertes des del disseny i per defecte.** L'Ajuntament ha d'obrir els conjunts de dades sempre que no existeixin causes expressess que ho impedeixin. A més, en l'elaboració de normatives, plans i polítiques, i en el disseny dels serveis públics i els sistemes d'informació, s'ha de tenir en compte des de l'inici que tots els conjunts de dades susceptibles per a aquest fi han de ser oberts.
- 11. Principi del tractament ètic de les dades.** La gestió i l'ús de les dades han de contribuir al bé comú; és a dir, han d'atorgar les mateixes oportunitats a tothom, han de vetllar pels drets de les persones més vulnerables, han d'atendre el principi de no-discriminació i han de garantir l'aplicació de la perspectiva de gènere. Els riscos derivats de l'ús de les dades en la presa de decisions automatitzades s'han d'avaluar prèviament, s'han d'auditar i registrar els conjunts de dades utilitzats per a aquest fi, i s'ha de supervisar especialment la presència de biaixos que puguin donar lloc a resultats discriminatoris.

## Capítol tercer. Drets i deures de la ciutadania

### Article 4. Drets i deures de la ciutadania

Els drets i deures de les persones interessades a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament de Tarragona i el seu sector públic municipal s'estableixen d'acord amb la normativa bàsica que regula el procediment administratiu comú vigent, sens perjudici d'aquells drets i deures que es reconeixin i regulin en altres articles d'aquesta ordenança o en la resta de la normativa vigent.

### Article 5. Obligació de relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics

1. D'acord amb l'article 14.3 de la Llei 39/2015, l'Ajuntament de Tarragona estén l'obligació de relacionar-s'hi a través de mitjans electrònics als col·lectius següents:
  - a. El personal empleat per l'Ajuntament per a tots tràmits.

- b. Les persones que es presentin a processos de selecció i provisió de personal convocats per l'Ajuntament de Tarragona.
  - c. Els professionals individuals o autònoms en el marc de les actuacions que duguin a terme d'acord amb la seva condició com a professionals.
2. En el marc de la legislació bàsica en matèria de procediment administratiu comú vigent i dels principis establerts en aquesta ordenança, a través d'un acord de la Junta de Govern Local es pot estendre l'obligació de relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament quan les persones interessades siguin col·lectius de persones físiques que, per raons de capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats tinguin garantida la disponibilitat i l'accés als mitjans electrònics necessaris.

## **Títol II. Governança de l'Administració digital**

### **Article 6. Comissió d'Administració Digital**

1. L'Ajuntament de Tarragona crea la Comissió d'Administració Digital, a la qual corresponen les facultats relatives al lideratge estratègic, l'impuls i la coordinació de les polítiques municipals transversals en matèria d'administració digital.
2. Les funcions de la Comissió d'Administració digital son les següents:
  - a. Elaborar els plans estratègics i determinar-ne els indicadors que se li puguin atribuir per implantar i desenvolupar aquesta ordenança.
  - b. Proposar un model organitzatiu que permeti la implantació i el desenvolupament de l'Administració en el context digital, atès que té un impacte pluridisciplinari.
  - c. Definir el protocol de serveis digitals i tràmits electrònics municipal, que s'ha d'aprovar per acord de la Junta de Govern Local.
  - d. Coordinar la implementació i el seguiment d'aquesta ordenança a través d'auditories.
  - e. Resoldre altres qüestions relacionades amb la implantació i el desenvolupament de l'Administració digital a l'Ajuntament.
3. La determinació de la composició de la Comissió d'Administració Digital correspon a la Junta de Govern Local a proposta del servei competent, i s'ha de configurar, com a mínim, amb membres dels àmbits organitzatiu, jurídic, de gestió de dades, d'arxiu, de protecció de dades i de les tecnologies de la informació i comunicació.
4. La Comissió d'Administració Digital ha de promoure la creació d'una comissió d'intel·ligència artificial (IA) com a òrgan estratègic de coordinació, promoció i garantia de l'aplicació de sistemes d'IA en la prestació de serveis públics, i amb les funcions següents :
  - a. La comissió ha de vetllar pel compliment normatiu, la protecció de dades personals i l'ús ètic dels sistemes d'IA, i pot elevar les qüestions ètiques que es plantegin al Comitè d'Ètica de l'Ajuntament de Tarragona.
  - b. La comissió es configura com el fòrum de debat on es comparteixen coneixements i experiències d'implementació en aquest àmbit i on

s'estableixen mecanismes de cooperació i coordinació entre els principals actors implicats en el desplegament de serveis d'IA. Cal establir la participació de tots els serveis de l'Ajuntament, així com dels ens dependents.

- c. La comissió pot obrir la participació a altres agents externs experts en l'àmbit i a altres entitats o administracions públiques perquè puguin participar i assessorar en les tasques d'aquesta comissió.
- d. La comissió ha d'impulsar la creació del Registre de sistemes d'intel·ligència artificial de l'Ajuntament de Tarragona com un instrument de garantia en la supervisió prèvia a la posada en funcionament dels sistemes d'IA, amb l'objectiu d'integrar la informació tècnica i funcional relativa als sistemes d'ús d'IA i garantir la transparència.

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

1. L'Ajuntament de Tarragona ha de facilitar i garantir la participació de la ciutadania en tot el cicle de disseny, desenvolupament, implantació i avaluació de qualsevol servei públic d'administració digital d'acord amb els principis de govern obert i amb el que estableix aquesta ordenança.
2. En aquest sentit, la coordinació i el suport en els instruments de participació ciutadana corresponen a la Unitat de Bon Govern de l'Ajuntament.

### **Article 8.** Participació del personal al servei de l'Ajuntament i del sector públic municipal

1. L'Ajuntament de Tarragona i el sector públic municipal han de disposar, a la plantilla, dels perfils necessaris per fer efectiva l'Administració digital.
2. A l'efecte de garantir el que disposa l'apartat anterior, les competències professionals derivades de l'administració digital de caràcter transversal s'han d'incorporar, en funció del perfil professional, en els processos de selecció i provisió de personal d'acord amb la normativa aplicable.
3. El Servei de Personal de l'Ajuntament ha de desenvolupar un pla de capacitació dels empleats públics que permeti que tots els llocs de treball municipals adquireixin les competències professionals de caràcter transversal derivades de l'administració digital. En aquest sentit, el pla de capacitació ha de garantir els mecanismes de revisió, actualització, seguiment i avaluació.
4. L'Ajuntament i el sector públic municipal han de garantir la participació del personal en el disseny dels serveis digitals, incorporant-hi mecanismes per compartir i gestionar el coneixement i fomentar solucions innovadores en matèria d'administració digital.
5. Les persones titulars de cada òrgan o unitat i la resta de personal empleat de l'Ajuntament han de col·laborar amb el responsable de l'Oficina Municipal de les Dades en l'exercici de les seves funcions i, en particular, facilitar l'obertura dels conjunts de dades dels quals siguin responsables i mantenir-los actualitzats.

## **Títol III. Serveis digitals per a l'accés electrònic a l'Ajuntament de Tarragona**

### **Capítol primer. Serveis digitals per a l'accés electrònic a l'Ajuntament de Tarragona**

#### **Article 9.** Disseny de serveis digitals

1. Quan l'Ajuntament de Tarragona o el sector públic municipal dissenyin serveis digitals, han de tenir en compte els criteris següents:
  - a. L'aplicació dels principis de l'administració digital recollits en l'article 3 d'aquesta ordenança.
  - b. La possibilitat de prestació proactiva i personalitzada del servei.
  - c. La identificació dels canals d'assistència en l'ús dels serveis públics.
  - d. L'habilitació, si escau, de mecanismes de participació ciutadana que permetin la participació en la creació de serveis.
  - e. L'ús d'un llenguatge planer i comprensible per a tothom.
  - f. L'homogeneïtzació i la uniformitat dels estils i la imatge corporativa per facilitar l'experiència d'usuari.
  - g. L'habilitació de sistemes de seguiment i avaluació en la prestació de serveis digitals.
  - h. El reaprofitament i l'impuls de l'ús dels sistemes digitals corporatius.
  - i. La innovació i l'impuls de noves tecnologies i nous serveis tecnològics a l'hora de desenvolupar els serveis públics.
  - j. La identificació i l'habilitació de tràmits automatitzats que redueixin els temps d'atenció i de procés que tinguin en compte criteris ètics i l'eliminació de biaixos.
  - k. La coordinació de procediments de diversos departaments i d'altres administracions que permeti reduir interaccions i simplificar els tràmits de la ciutadania davant l'Administració.
  - l. Els mecanismes per identificar millores en la prestació del servei públic.

#### **Article 10.** Portal web de l'Ajuntament de Tarragona

1. El portal web de l'Ajuntament de Tarragona es configura com el seu Punt d'accés general electrònic als serveis digitals municipals i està disponible a través de les xarxes de telecomunicació, que són de titularitat, gestió i administració de l'Ajuntament. Té per objecte posar a disposició de la ciutadania informació i serveis relacionats amb l'ens de manera gratuïta.
2. El portal web de l'Ajuntament de Tarragona permet accedir a informació relativa al municipi i als serveis digitals i recursos electrònics que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania a través de la seu electrònica.
3. L'Ajuntament de Tarragona és responsable de mantenir actualitzats els serveis digitals que ofereix al portal web i la informació pública que hi difon. N'ha de garantir

l'objectivitat, la utilitat, la veracitat, la seguretat, la reutilització i l'accessibilitat mitjançant el compliment dels principis previstos en la normativa aplicable i en l'article 3 d'aquesta ordenança.

4. La titularitat del portal web correspon a l'alcaldia de l'Ajuntament de Tarragona, mentre que la responsabilitat de la gestió i l'administració del portal recau en l'Àrea de Comunicació Corporativa.
5. El portal web es troba disponible a l'adreça web <https://www.tarragona.cat/>. A través d'una resolució de la Junta de Govern Local, es pot modificar la ubicació electrònica del portal.

### **Article 11.** Seu electrònica

1. La seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona consisteix en una adreça web disponible per a la ciutadania a través de la qual s'accedeix a informació, serveis digitals i tràmits que presta l'Ajuntament en l'àmbit de les seves competències.
2. La titularitat de la seu electrònica correspon a l'alcaldia de l'Ajuntament, mentre que la seva gestió i administració correspon a la Secretaria General. D'altra banda, la gestió tecnològica és competència del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament.
3. La seu electrònica ha d'estar disponible tots els dies de l'any i durant les vint-i-quatre hores del dia mitjançant les xarxes de telecomunicacions a l'adreça web <https://seu.tarragona.cat/> i mitjançant l'enllaç disponible al portal web de l'Ajuntament de Tarragona. A través d'una resolució de la Junta de Govern Local, es pot modificar la ubicació electrònica de la seu electrònica.
4. El funcionament de la seu electrònica ha d'estar subjecte als principis previstos en la normativa aplicable i en l'article 3 d'aquesta ordenança. S'han de tenir especialment en compte els principis d'usabilitat, accessibilitat, no-discriminació i reducció de la bretxa digital; la transparència; la qualitat de la informació i els serveis digitals; la traçabilitat; la seguretat; la neutralitat tecnològica i la interoperabilitat.
5. A través d'una resolució de la Junta de Govern Local, es poden determinar les instruccions tècniques necessàries per garantir el funcionament de la seu electrònica d'acord amb els principis previstos en la normativa aplicable i en l'article 3 d'aquesta ordenança.
6. La seu electrònica ha de contenir, com a mínim:
  - a. La identificació de la seu, així com de l'òrgan titular i dels responsables de la gestió i l'administració dels seus continguts.
  - b. La identificació de l'acte o la disposició de creació de la seu i l'accés al mateix, directament o mitjançant un enllaç al butlletí oficial corresponent.
  - c. El sistema de verificació del certificat de la seu electrònica de l'Ajuntament.
  - d. La informació necessària per a la correcta utilització de la seu electrònica, la relativa a la propietat intel·lectual, la protecció de dades personals, l'accessibilitat i el mapa de la seu electrònica, amb l'estructura de navegació i les diferents seccions disponibles especificades.

- e. Els sistemes d'identificació i signatura admesos per relacionar-se electrònicament amb l'Administració de l'Ajuntament de Tarragona.
  - f. La informació relativa a qualsevol incidència tècnica en els termes de l'article 25 d'aquesta ordenança.
  - g. La normativa reguladora general i municipal aplicable.
  - h. El catàleg de procediments i serveis digitals disponibles.
  - i. La informació sobre l'accessibilitat als serveis digitals.
  - j. La relació actualitzada de les actuacions administratives automatitzades en els termes de l'article 33 d'aquesta ordenança.
  - k. L'accés als models i sistemes de presentació massiva d'ús voluntari que permetin presentar diverses sol·licituds.
  - l. L'accés als models normalitzats de presentació de sol·licituds establerts.
  - m. L'accés al tauler d'anuncis i edictes municipal en els termes de l'article 13 d'aquesta ordenança.
  - n. Els detalls per a l'accés a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC), que exerceix les funcions d'oficina d'assistència en matèria de registres en els termes previstos a l'article 18 d'aquesta ordenança.
  - o. El servei digital per formular suggeriments i queixes davant els òrgans competents.
  - p. La informació general sobre els mitjans necessaris per accedir electrònicament als serveis de l'Ajuntament de Tarragona, així com la relació dels sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos o usats a la seu, en particular els segells electrònics utilitzats per l'Ajuntament en l'actuació administrativa automatitzada publicats en a la política d'identitat i signatura electròniques.
  - q. El sistema per comprovar l'autenticitat i la integritat dels documents electrònics emesos per l'Ajuntament.
  - r. La data i l'hora oficials per les quals es regeix la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona i la relació de dies considerats inhàbils.
7. Tots els procediments i serveis digitals disponibles a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona han de facilitar la informació següent:
- a. Instruccions generals per a la tramitació.
  - b. Òrgan competent del tràmit.
  - c. Efectes del silenci administratiu.
  - d. Recursos que siguin procedents contra la resolució, l'òrgan davant del qual s'hagin de presentar i el termini per interposar-los.

## **Article 12.** Seus electròniques derivades

1. El sector públic municipal de l'Ajuntament de Tarragona, concretat en els organismes públics i entitats de dret públic vinculats o que en depenen, poden gestionar, administrar i oferir a la ciutadania els continguts específics del seu àmbit de competència a través d'Internet sota la seva responsabilitat. Aquestes seus electròniques derivades s'han d'ajustar al que es determina a l'article 11 d'aquesta ordenança i a la legislació aplicable en la matèria.

2. La informació i els serveis que s'ofereixin han de quedar plenament integrats dins de la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona i han de ser accessibles a través d'aquesta seu, amb independència que puguin tenir una adreça web diferenciada d'accés per a la ciutadania.
3. Es poden crear seus electròniques derivades o subseus que quedin integrades i que siguin accessibles a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona, sens perjudici que sigui possible l'accés electrònic directe en els termes que s'estableixin en la disposició que n'ordeni la creació.

### **Article 13.** Tauler d'anuncis i edictes electrònics

1. El tauler d'anuncis i edictes electrònics de l'Ajuntament de Tarragona i del sector públic municipal té la finalitat de publicar actes administratius i comunicacions emesos per l'Ajuntament o el sector públic municipal que, per disposició legal o reglamentària, s'hagin de publicar en un tauler d'aquestes característiques, sens perjudici que també s'hagin de publicar als diaris oficials corresponents.
2. La titularitat, la gestió, l'administració i la modificació del tauler d'anuncis i edictes de l'Ajuntament de Tarragona correspon a la Secretaria General de l'Ajuntament, mentre que la gestió tecnològica és competència del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació.
3. El tauler d'anuncis i edictes electrònics de l'Ajuntament de Tarragona es troba en una secció de la seu electrònica i ha de ser clarament visible. En aquest sentit, les dades, els continguts i la informació objectes de publicació queden plenament integrats al tauler d'anuncis i edictes electrònics, i són accessibles directament des del portal web sense pèrdua de la identitat i l'homogeneïtat corporativa de l'Ajuntament, amb independència que pugui tenir una adreça web diferenciada d'accés per a la ciutadania.
4. Els actes administratius que es publiquen al tauler d'anuncis i edictes electrònics de l'Ajuntament de Tarragona han de respectar les exigències d'integritat i autenticitat a què es refereixen la normativa estatal bàsica i aquesta ordenança.
5. Aquest article no és d'aplicació als actes i comunicacions que s'hagin de publicar en els taulers d'anuncis o edictes d'altres administracions públiques. Així doncs, cal ajustar-se a la normativa reguladora corresponent en cada cas.

### **Article 14.** Les meves dades

1. L'espai *Les meves dades*, inclòs a la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona, es configura com una carpeta ciutadana municipal i té la finalitat de facilitar l'exercici dels drets a la ciutadania en les seves relacions amb l'Ajuntament. En aquest sentit, s'estableix com un espai personalitzat mitjançant el qual es posen a la disposició de la ciutadania les seves dades personals en poder de l'Ajuntament i tots aquells procediments administratius en els quals tingui la consideració de persona interessada.



2. L'accés a "Les meves dades" requereix la identificació de la persona interessada o del seu representant legal a la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona. "Les meves dades" ha de contenir, com a mínim, la informació següent:
  - a. L'estat de tramitació i, si escau, l'accés als serveis administratius i al contingut dels expedients dels procediments administratius en què es tingui la consideració de persona interessada.
  - b. Les sol·licituds o els escrits presentats al Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona.
  - c. Les comunicacions i notificacions electròniques.
  - d. Les dades personals de la persona interessada en poder de l'Ajuntament de Tarragona, sens perjudici de les limitacions establertes en la normativa aplicable.
  - e. Qualsevol altra informació útil per millorar els serveis que presta l'Ajuntament de Tarragona.
3. La titularitat, la gestió i l'administració de "Les meves dades" correspon a la Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona, mentre que la gestió tecnològica de l'espai és competència del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació.
4. Les persones interessades i els seus representants legals han d'assegurar un bon ús dels sistemes d'identificació i vetllar perquè només tinguin accés a "Les meves dades" elles mateixes o terceres persones autoritzades.

## **Capítol segon. Registre electrònic general**

### **Article 15. Registre electrònic general**

1. El Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona es regula mitjançant aquesta ordenança, a partir de la data de publicació de la seva aprovació definitiva.
2. La titularitat, la gestió i l'administració del Registre electrònic general correspon a la Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona, sens perjudici que pugui ser dirigit per una persona funcionària adscrita, mentre que la gestió tecnològica és competència del servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament.
3. El Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona ha d'anotar l'assentament de qualsevol document que s'hagi presentat o rebut per part de qualsevol òrgan o organisme de l'Ajuntament. El Registre electrònic general també pot anotar la sortida dels documents oficials adreçats a altres òrgans o persones interessades.
4. El Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona és plenament interoperable i ha d'estar interconnectat amb els registres electrònics de la resta d'administracions públiques.
5. La data i l'hora oficial del Registre electrònic general de l'Ajuntament se sincronitza amb fonts de temps fiables en els termes definits en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat. Anualment s'actualitza la relació de dies hàbils i inhàbils, i es publica a la seu electrònica.

6. No es consideren com a presentats aquells documents subjectes a un règim especial. En aquest cas, l'Ajuntament ha de comunicar a les persones interessades el seu règim de presentació.

#### **Article 16.** Assentaments

1. Tot document rebut que reuneixi els requisits establerts en aquesta ordenança produeix assentaments en el Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona.
2. Els assentaments s'han d'anotar respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents, i se'ls s'ha d'associar:
  - a. Un codi d'identificació.
  - b. La data i l'hora d'entrada del document.
  - c. La data del dia en què es produeix l'assentament.
  - d. Les evidències relatives a la identificació de la persona interessada.
  - e. Si escau, l'òrgan administratiu remitent, la persona o òrgan administratiu al qual es trasllada i una referència al contingut del document que es registra.
3. Els llibres d'assentaments d'entrada i sortida de documents de l'Ajuntament han de quedar emmagatzemats electrònicament amb totes les garanties exigibles d'integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat i conservació de la informació.
4. El Registre electrònic general ha de trametre electrònicament la documentació als seus destinataris i a les unitats administratives corresponents sense cap dilació.

#### **Article 17.** Rebut justificatiu de registre

El Registre electrònic general ha d'emetre automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada del document, el qual ha d'incloure:

1. La data i l'hora de presentació.
2. El codi d'entrada al registre.
3. Un rebut acreditatiu d'altres documents que, si escau, l'acompanyin, que garanteixi la integritat i la no repudiació d'aquests documents.

#### **Article 18.** Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana

1. L'Ajuntament de Tarragona, amb la finalitat de garantir que les persones interessades puguin relacionar-se amb l'Ajuntament a través de mitjans electrònics, posa a la disposició de la ciutadania els instruments necessaris per a la identificació, la signatura, l'emissió del consentiment i la realització de sol·licituds, així com qualsevol altre tràmit administratiu, a través de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC), que exerceix les funcions d'oficina d'assistència en matèria de registres en els termes regulats a la Llei 39/2015.

2. L'OMAC ha d'assistir en l'ús de mitjans electrònics les persones interessades que, sense estar obligades a utilitzar-los, així ho demanin.
3. L'Ajuntament de Tarragona ha de disposar d'un registre en el qual consti el personal funcionari habilitat per a la identificació o la signatura electròniques de les persones interessades i per a l'expedició de còpies autèntiques.
4. Si les persones interessades no disposen dels mitjans electrònics per a la identificació o la signatura electròniques del procediment administratiu, poden fer-ho a través del personal funcionari públic habilitat.
5. L'OMAC té atribuïdes les funcions següents:
  - a. Gestionar el Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona.
  - b. Prestar assistència i suport en l'ús de mitjans electrònics a les persones interessades que no tinguin l'obligació d'utilitzar-los, de manera tant presencial com telemàtica, a través de sistemes de videoatenció.
  - c. Fer la identificació i la signatura electròniques de les persones interessades mitjançant el sistema de signatura electrònica que se li hagi facilitat al personal de la OMAC.
  - d. Emetre les còpies electròniques dels documents públics administratius de l'Ajuntament de Tarragona i dels documents privats que les persones interessades facilitin en el marc d'un procediment administratiu.
  - e. Digitalitzar com a còpia electrònica els documents que presenti presencialment una persona interessada no obligada a l'ús de mitjans electrònics. Quan la còpia electrònica sigui d'un document original en paper, tindrà el caràcter d'autèntica per a aquells tràmits en què s'estableixi el caràcter obligatori d'aportar l'original.
  - f. Facilitar l'accés al portal web, la seu electrònica i el tauler d'anuncis i edictes de l'Ajuntament de Tarragona.
  - g. Acreditar l'apoderament apud acta per compareixença personal.
  - h. Gestionar el Registre electrònic d'apoderaments.
  - i. Dur a terme les notificacions per compareixença espontània de les persones interessades o de les persones representants quan es presentin a l'oficina d'assistència en matèria de registres.
  - j. Atendre les comunicacions sobre requisits d'accessibilitat al portal web.

## **Article 19.** Presentació i admissibilitat de documents

1. Els documents que es presentin presencialment al Registre electrònic general per una persona que no estigui obligada a utilitzar mitjans electrònics en els termes de l'article 5 d'aquesta ordenança han de ser digitalitzats, com a còpia electrònica o com a còpia autèntica, si es tracta de documents originals –i, quan el procediment ho exigeixi, a l'oficina d'assistència en matèria de registres–, per incorporar-los a l'expedient electrònic corresponent.
2. Un cop digitalitzats, els documents originals han de ser retornats a les persones interessades, sens perjudici d'aquells casos en què la normativa determini la custòdia per part de l'Administració dels documents presentats o quan sigui

obligatòria la presentació d'objectes o documents en un suport específic no susceptible de digitalització.

3. Els documents presentats han de ser segellats per l'òrgan responsable del Registre electrònic general o signats per la persona funcionària habilitada que digitalitzi la documentació, i han d'incloure les metadades que n'acreditin la condició de còpia de manera visible quan es consulti el document.
4. Quan la documentació presentada per les persones interessades no es pugui retornar en el mateix moment per qualsevol circumstància, un cop digitalitzada i conformada com a còpia electrònica autèntica, s'ha de conservar a disposició de les persones interessades, independentment del procediment administratiu al qual s'incorporin o a l'òrgan al qual s'adrecin, durant un termini de sis mesos o aquell que s'estableixi mitjançant una instrucció de la Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona. Un cop transcorregut el termini de recollida, els documents originals i les còpies d'originals s'han de destruir d'ofici mitjançant procediments que impedeixin la reconstrucció de suports o l'accés a la informació continguda conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat. La documentació no es destruirà quan:
  - a. Les persones interessades que hagin manifestat de forma expressa la seva oposició.
  - b. Es tracti de documents amb valor històric, artístic o un altre valor rellevant.
  - c. Es tracti de documents la signatura o altres expressions manuscrites o mecàniques dels quals li confereixin un valor especial diferent del probatori.
5. La documentació presentada per les persones interessades a través de mitjans electrònics ha de tenir el format i l'estàndard previstos per l'Ajuntament de Tarragona. En cas que s'incompleixin aquests requisits, s'ha de requerir a la persona interessada que esmeni el defecte, advertint que en cas de no procedir de la forma indicada, es tindrà per desistida del procediment.
6. Amb relació al seu contingut, no s'han de registrar:
  - a. Els documents protocol·laris.
  - b. Els documents anònims.
  - c. Els paquets o objectes que s'adjuntin al document.
  - d. Els documents de caràcter exclusivament personal.
  - e. Els documents que tinguin caràcter publicitari o anàleg.
7. En qualsevol cas, es poden rebutjar els documents electrònics, sempre que s'informi la ciutadania mitjançant la comunicació corresponent, en alguna de les circumstàncies següents:
  - a. Que continguin codi maliciós o un dispositiu susceptible d'afectar la integritat o la seguretat dels sistemes de l'Ajuntament.
  - b. Que no s'hagin complimentat els camps requerits com a obligatoris en els documents normalitzats o que la informació continguda presenti incongruències o omissions que n'impedeixin el tractament.
  - c. Que es presentin a través d'un model normalitzat de sol·licitud general, quan ja existeixi un procediment electrònic específic o un model normalitzat d'ús obligatori disponible a la seu electrònica de l'Ajuntament.

8. En els casos previstos en l'apartat anterior, la unitat encarregada de resoldre el tràmit ha d'informar els interessats que ha estat rebutjat de forma motivada, i, quan sigui possible, ha d'informar dels mitjans per esmenar les deficiències dels documents electrònics presentats i la direcció a la qual es pugui presentar la documentació. En aquest sentit, quan la persona interessada ho demani, es remetrà la justificació de l'intent de presentació, que inclourà les circumstàncies del rebuig. En cas que no s'hagi produït un rebuig automàtic per part del Registre electrònic general, l'òrgan, el servei o la unitat competent ha de requerir l'esmena corresponent i advertir que, de no ser atès, la presentació mancarà de validesa o eficàcia.
9. Els òrgans, els serveis i les unitats de l'Ajuntament han de gestionar de manera diligent i responsable, mitjançant la plataforma de tramitació electrònica municipal, l'acceptació o el rebuig dels documents d'entrada que els siguin tramesos, en un termini màxim de 10 dies. Passat aquest termini, s'entendran acceptats i no es podrà procedir al seu rebuig.

#### **Article 20.** Comunicacions internes

1. Les comunicacions i els escrits interns l'emissor i el receptor dels quals siguin òrgans, serveis i unitats administratives de l'Ajuntament de Tarragona no s'han d'anotar al Registre electrònic general, llevat que una de les parts no estigui actuant com a part de l'Ajuntament.
2. Sense perjudici del que s'ha indicat en l'apartat anterior, el sistema de registre de l'Ajuntament de Tarragona inclou, a més dels assentaments oficials d'entrada, la introducció de les comunicacions internes en les eines de suport a la tramitació de cada unitat, amb la finalitat que en quedi constància.

### **Capítol tercer. Formes de comunicació**

#### **Article 21.** Notificació electrònica

1. Independentment del règim de la notificació per mitjans no electrònics establert en la normativa bàsica que regula el procediment administratiu comú vigent, el sistema de notificacions electròniques de l'Ajuntament de Tarragona s'estableix en la compareixença de la persona interessada o del seu representant a la seu electrònica de l'Ajuntament o a la Direcció Electrònica Habilitada única de l'Administració General de l'Estat.
2. Quan existeixin notificacions pendents de llegir, la persona interessada rebrà un avís que li permetrà accedir directament a la bústia de notificacions un cop s'hagi identificat.
3. A l'efecte de computar terminis, el sistema ha de permetre deixar constància dels moments en què es carrega la notificació, es rep l'avís i s'accedeix a la notificació.
4. Les persones interessades també poden accedir a la bústia de notificacions mitjançant els accessos habilitats a la seu electrònica o la Direcció Electrònica

Habilitada única de l'Administració General de l'Estat. D'aquesta manera, s'ofereix la possibilitat d'accedir a totes les notificacions que s'hagin rebut anteriorment.

5. La notificació es considera efectuada quan les persones interessades hagin accedit al seu contingut, o quan, sense haver-hi accedit, hagin transcorregut deu dies naturals des de la seva posada a disposició. Les persones que no estan obligades a relacionar-se telemàticament amb l'Ajuntament i les que no hagin escollit relacionar-s'hi així no es poden donar per notificades transcorreguts els deu dies.
6. La titularitat, la gestió i l'administració del sistema de notificació electrònica correspon a la Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona, mentre que la gestió tecnològica és competència del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament. Així mateix, els òrgans i les unitats administratives de l'Ajuntament han d'aportar la informació necessària perquè funcioni i han de posar les notificacions electròniques a disposició del sistema.

## **Article 22.** Avisos de notificació

1. En el moment en què les notificacions electròniques es posen a disposició de les persones interessades, cal emetre un avís mitjançant un missatge al telèfon mòbil o al correu electrònic, segons les dades que constin registrades. Si no es rep aquest avís, no condiona l'eficàcia de la posada a disposició de la notificació.
2. La ciutadania pot indicar una adreça de correu electrònic o un telèfon en els quals rebre avisos de notificacions electròniques mitjançant:
  - a. La incorporació i l'autorització per a l'ús d'aquestes dades en els formularis associats a procediments administratius o en el sistema de notificacions electròniques de l'Ajuntament de Tarragona.
  - b. La incorporació i l'autorització per a l'ús d'aquestes dades en un punt centralitzat de dades de contacte de la ciutadania comuna a totes les administracions públiques.
  - c. La incorporació i l'autorització per a l'ús d'aquestes dades en registres administratius en què les persones interessades s'hagin d'inscriure per exercir una activitat.
  - d. Qualsevol altra via que s'articuli segons la normativa vigent.

## **Article 23.** Garanties de constància i permanència o de rebuig de la notificació electrònica

En qualsevol cas, els sistemes de notificació electrònica que l'Ajuntament utilitzi han de complir amb els requisits que estableixi la legislació vigent, i en particular han de:

1. Acreditar la data i l'hora en què l'acte objecte de notificació es posi a disposició de les persones interessades.
2. Possibilitar l'accés permanent de les persones interessades a l'adreça web a la qual es posin a disposició les notificacions.
3. Acreditar la data i l'hora d'accés al contingut de la notificació.

4. Disposar de mecanismes d'autenticació per garantir l'exclusivitat de la identitat i accés de les persones usuàries.

#### **Article 24.** Comunicacions de caràcter informal

1. A l'efecte d'aquesta ordenança, es consideren comunicacions de caràcter informal aquelles que no es duen a terme mitjançant registres administratius.
2. La finalitat de les comunicacions de caràcter informal, és proporcionar o obtenir informació general o especialitzada, així com donar resposta a qüestions de naturalesa merament orientativa o informativa, de manera individualitzada o no. Aquestes no generen cap efecte jurídic vers el seu contingut o la forma de la resposta, o a la seva absència o extemporaneïtat.
3. L'Ajuntament de Tarragona ha de potenciar l'ús de comunicacions electròniques per proporcionar informació que pugui resultar d'interès a la ciutadania i que no requereixi una notificació administrativa.
4. Les comunicacions informals reuneixen les característiques següents:
  - a. No requereixen l'acreditació especial de la identitat ni l'autenticació de les persones interessades o de l'Ajuntament. En cap cas tenen validesa com a registre electrònic, encara que s'hagin dut a terme amb els requisits d'identificació, autenticitat i integritat.
  - b. No tenen la consideració de recurs administratiu, de reclamació prèvia a la via judicial, de reclamació per exigir responsabilitat patrimonial a l'Administració ni de reclamació economicoadministrativa, per la qual cosa no paralitzen els terminis establerts per interposar recursos ni reclamacions.
  - c. No tenen la naturalesa de sol·licitud presentada a l'empara de la legislació vigent relativa al dret de petició, queixa o suggeriment.
  - d. No interrompen els terminis dels procediments en què les persones vinculades puguin tenir la condició de persones interessades.
  - e. Les respostes a aquestes comunicacions no són vinculants ni per a la persona que les formula ni per a l'Administració o personal de l'Administració que les contesta.
  - f. Si la comunicació no va dirigida a l'entitat, l'òrgan la o persona corresponent, no necessàriament es remet a la persona destinatària.
  - g. La remissió d'una comunicació amb relació a una actuació o relació jurídica determinada no implica el consentiment o la preferència per relacionar-se de manera electrònica amb l'Administració.
5. Les comunicacions informals poden ser:
  - a. Comunicacions adreçades a l'adreça de correu electrònic de l'òrgan, la unitat o el personal que es considera que compta amb competències en la matèria objecte de consulta o comunicació, sense que existeixi una forma especial predeterminada o normalitzada perquè es formalitzi i remeti.
  - b. Comunicacions plantejades per telèfon o per contacte verbal amb personal de l'Ajuntament de Tarragona.

- c. Plantilles electròniques de contacte, que són formularis o sistemes electrònics normalitzats d'espai limitat per formular la qüestió. Les plantilles electròniques poden incorporar una llista de temes d'interès per facilitar i organitzar millor la formulació i l'anàlisi de la comunicació.
  - d. Bústia de contacte o altres canals de contacte informal establerts al portal web de l'Ajuntament.
  - e. Xarxes socials, perfils o sistemes de missatgeria electrònica de tipus individual, social o col·lectiu.
  - f. Altres comunicacions informals, com videotrucades, xats de text o de veu i similars, i d'altres que es puguin desenvolupar en el futur.
6. La Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona pot ordenar o regular les comunicacions previstes en aquest article, així com definir els seus criteris, normes d'ús i recomanacions. En aquest sentit, també es poden emprar altres instruments, com la carta de serveis de l'espai web, manuals o guies d'ús de mitjans electrònics, xarxes socials o similars.
  7. A les comunicacions informals se'ls apliquen les condicions d'ús i de responsabilitat per la informació, serveis i continguts disponibles al portal web de l'Ajuntament de Tarragona regulades a l'article 10 d'aquesta ordenança. Sempre que sigui possible, aquestes condicions d'ús s'han d'aplicar i donar a conèixer a la ciutadania segons la naturalesa pròpia de cada mitjà de comunicació informal.

## **Capítol quart. Regles comunes a tots els serveis digitals**

### **Article 25. Incidències tècniques**

1. Quan, per motius tècnics, es pugui preveure la no disponibilitat d'algun dels serveis digitals inclosos en aquest títol, l'Ajuntament de Tarragona ho ha de comunicar a través de la seu electrònica i, en la mesura que sigui possible, dels canals de comunicació informal amb la ciutadania.
2. El contingut d'aquestes comunicacions ha d'identificar la incidència tècnica; l'aplicació o servei afectat, i els sistemes o canals alternatius que es puguin fer servir. La impressió del missatge d'alerta ha de servir com a constància documental de l'existència de la incidència.
3. Quan una incidència impossibiliti el funcionament de la seu electrònica o del Registre electrònic general de l'Ajuntament de Tarragona, es poden ampliar els terminis no vençuts mitjançant una resolució expressa.
4. En el cas del Registre electrònic general, si no s'emet el corresponent rebut acreditatiu de registre o si no es rep un missatge que indiqui error o deficiència en la transmissió electrònica, implica que no s'ha rebut.

### **Article 26. Seguretat de la informació**

1. L'estratègia de seguretat de la informació de l'Ajuntament de Tarragona es basa en la política de seguretat municipal que aprova la Junta de Govern Local i que es desplega sota la coordinació del responsable de seguretat en compliment del que preveu l'Esquema Nacional de Seguretat vigent.



2. La seguretat de la informació es configura com una responsabilitat compartida entre els subjectes inclosos a l'article 2 d'aquesta ordenança i es coordina mitjançant la Comissió de Seguretat de l'Ajuntament.
3. Periòdicament es realitzaran auditories i verificacions de compliment de la política de seguretat municipal i les instruccions que la desenvolupen per garantir la seguretat dels actius tecnològics i dels serveis digitals, així com la protecció de les persones usuàries.

## **Títol IV. Procediment administratiu electrònic**

### **Capítol primer. Identificació i signatura de l'Ajuntament de Tarragona**

#### **Article 27. Política d'identitat i signatura electròniques**

1. L'Ajuntament de Tarragona disposa d'una política d'identitat i signatura electròniques disponible a la seu electrònica que recull els continguts requerits per la Norma tècnica d'interoperabilitat de política de signatura i segell electrònics i de certificats de l'Administració.
2. En aquest sentit, la política d'identitat i signatura electròniques de l'Ajuntament Tarragona disposa sobre:
  - a. Els mecanismes electrònics d'identificació i signatura que poden emprar els serveis administratius, els sistemes tecnològics i les persones vinculades a de l'Ajuntament de Tarragona, així com de les persones interessades a relacionar-se amb l'Ajuntament per mitjans electrònics.
  - b. La manera com es poden emprar els mecanismes d'identitat i signatura electròniques en cada cas concret, tenint en compte l'anàlisi de riscos i els criteris de seguretat i proporcionalitat, sempre que permetin acreditar l'autenticitat de l'expressió de la voluntat i el consentiment, així com la integritat i inalterabilitat dels documents.
  - c. Els criteris generals per a la generació, validació, segellament de temps i conservació de les signatures electròniques.
3. Les persones interessades que no estan obligades a relacionar-se de manera telemàtica amb l'Ajuntament en els termes establerts a l'article 5 d'aquesta ordenança i que no disposin dels mitjans d'identificació o signatura electròniques en el procediment administratiu poden identificar-se i signar a través del sistema de signatura electrònica dels funcionaris habilitats de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC), segons el que estableix l'article 30 d'aquesta ordenança, sempre que s'identifiquin adequadament i prestin un consentiment exprés per actuar en nom seu, que ha de constar a l'efecte de prova en cas de discrepància o litigi.

## Capítol segon. Apoderaments electrònics i personal funcionari habilitat

### Article 28. Apoderaments electrònics

1. D'acord amb la normativa bàsica reguladora del procediment administratiu comú vigent, la ciutadania pot atorgar apoderaments electrònics, que han de constar en el registre electrònic corresponent. En aquest sentit, la representació s'ha d'acreditar a través de qualsevol mitjà admès en dret que en deixi constància fidedigna.
2. Els apoderaments inscrits tenen una validesa màxima de cinc anys a comptar de la data d'inscripció. En tot cas, en qualsevol moment abans de la finalització d'aquest termini, la persona poderdant pot revocar o prorrogar el poder mitjançant la presentació del formulari normalitzat corresponent i per compareixença electrònica o, en el cas de subjectes que no estan obligats a relacionar-se de manera electrònica amb l'Ajuntament en els termes establerts en l'article 5 d'aquesta ordenança, de manera presencial a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC).
3. En el cas que la unitat que gestioni un tràmit o procediment consideri que la representació no disposa de la capacitat jurídica necessària, pot requerir a la persona interessada que presenti informació addicional.
4. En el cas que no existeixi apoderament atorgat però una persona aporti a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC) tota la documentació necessària, s'atendrà la sol·licitud, sempre que s'acrediti el mandat especial mitjançant un document privat i que no es tracti d'un acte de tràmit.

### Article 29. Registre electrònic d'apoderaments

1. L'Ajuntament de Tarragona disposa d'un Registre electrònic d'apoderaments on s'inscriuen les representacions que les persones físiques i jurídiques atorguen a altres persones físiques o jurídiques, sempre que ho tinguin previst als estatuts, davant qualssevol òrgans de l'Ajuntament.
2. En aquest sentit, l'Ajuntament pot integrar-se en el Registre electrònic d'apoderaments de l'Administració General de l'Estat o en el registre corresponent d'àmbit autonòmic, en els termes que aquest determini.
3. El Registre electrònic d'apoderaments és accessible des de la seu electrònica de l'Ajuntament, on s'indiquen els tràmits i procediments vinculats al Registre electrònic que poden ser objecte d'apoderament.
4. El Registre electrònic d'apoderaments de l'Ajuntament de Tarragona garanteix la interoperabilitat, la interconnexió, la compatibilitat informàtica i la transmissió telemàtica amb els registres d'apoderaments d'altres administracions públiques. Així mateix, la interoperabilitat inclou la consulta dels apoderaments inscrits en el Registre Mercantil, el Registre de la Propietat, els protocols notariais i altres registres públics consultables.
5. La gestió i l'administració del Registre electrònic d'apoderaments correspon a Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona, mentre que la gestió tecnològica

és competència del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament.

6. Els apoderaments inscrits en el Registre electrònic d'apoderaments de l'Ajuntament de Tarragona només tenen efectes en els tràmits, actuacions o categories a què es faci referència en el poder atorgat que constin en el formulari normalitzat.

### **Article 30.** Registre de personal funcionari habilitat

1. El Registre de personal funcionari habilitat de l'Ajuntament de Tarragona actua com a sistema de constància del personal funcionari habilitat per a les funcions d'assistència en l'ús de mitjans electrònics següents:
  - a. Dur a terme la identificació i la signatura electròniques en procediments administratius de persones interessades que no disposin dels mitjans electrònics necessaris.
  - b. Practicar la notificació per compareixença espontània.
  - c. Prestar assistència específica en l'ús de mitjans electrònics.
  - d. Expedir còpies autèntiques de documents en poder de l'Administració en els termes de l'article 36 d'aquesta ordenança.
2. L'habilitació del personal funcionari habilitat que duu a terme les funcions descrites a l'apartat anterior correspon a la Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona.

## **Capítol tercer. Gestió i millora del procediment administratiu electrònic**

### **Article 31.** Catàleg de procediments i serveis administratius de l'Ajuntament de Tarragona

1. D'acord amb la normativa bàsica vigent que regula el procediment administratiu comú, el Catàleg de procediments i serveis administratius de l'Ajuntament de Tarragona proporciona informació general permanent i actualitzada respecte dels procediments i serveis administratius que s'ofereixen a la ciutadania, així com els formularis, plantilles i models de cada procediment i servei en els termes de l'article 32 d'aquesta ordenança. Aquest catàleg ha de ser accessible a través del portal web i la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona.
2. La gestió, el control de qualitat i el funcionament del Catàleg de procediments i serveis administratius correspon a la Secretaria General de l'Ajuntament de Tarragona.

### **Article 32.** Formularis, plantilles, models i dades

1. L'Ajuntament de Tarragona ha de proporcionar formularis, plantilles i models de sol·licitud, impresos i documents que en facilitin la formalització i la comprensió a la ciutadania. S'hi ha d'incloure les instruccions corresponents perquè es pugui tramitar, que han d'estar disponibles de manera permanent i actualitzada a la seu electrònica i a l'oficina d'atenció en matèria de registres.

2. Sempre que sigui possible, els formularis, plantilles i models esmentats han d'oferir les dades de la ciutadania de manera proactiva i personalitzada per agilitar la tramitació. També han d'incloure comprovacions automàtiques de la informació aportada respecte de les dades emmagatzemades en els sistemes propis o pertanyents a altres administracions, així com indicar quines dades o documents és obligatori aportar quan ho exigeixi la normativa aplicable.
3. Els formularis, plantilles i models han d'incloure un apartat perquè les persones interessades puguin manifestar la seva oposició expressa a la possibilitat que l'òrgan gestor consulti i obtingui les dades i els documents exigits en el tràmit, així com per a les comunicacions no obligatòries relacionades amb el servei corresponent.
4. Els formularis, plantilles i models han d'incloure una clàusula de compliment del deure d'informació en matèria de protecció de dades personals.
5. Els formularis, plantilles i models han d'incorporar un apartat específic perquè les persones interessades que no estan obligades a relacionar-se de manera telemàtica amb l'Ajuntament indiquin el canal mitjançant el qual desitgin fer-ho. Totes les persones interessades han de rebre les notificacions electròniques en els termes de l'article 21 d'aquesta ordenança. En aquest sentit, s'ha de brindar la possibilitat que les persones interessades donin una adreça de correu electrònic o un telèfon al qual rebre els avisos de les notificacions electròniques.

## **Capítol quart. Actuació administrativa automatitzada**

### **Article 33. Actuació administrativa automatitzada**

1. L'actuació administrativa automatitzada, en els termes establerts en la normativa bàsica que regula el règim jurídic del sector públic vigent, permet realitzar, per mitjans electrònics, qualsevol acte o actuació administrativa mitjançant l'ús d'un sistema d'informació sense que sigui necessari que hi intervingui personal empleat públic.
2. Per establir actuacions administratives automatitzades, cal que la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Tarragona emeti una resolució, que s'ha de publicar a la seu electrònica, en la qual es determini:
  - a. El detall dels actes o les actuacions automatitzades.
  - b. El mecanisme de signatura a aplicar previstos en la política d'identitat i signatura electròniques de l'Ajuntament de Tarragona.
  - c. L'òrgan o els òrgans competents per definir les especificacions, la programació, el manteniment, la supervisió i el control de qualitat.
  - d. L'òrgan encarregat d'auditar el sistema d'informació i el seu codi font.
  - e. L'òrgan davant del qual s'han de presentar els recursos administratius que procedeixin.
3. Quan per desenvolupar actuacions administratives automatitzades s'utilitzin algorismes involucrats en la presa de decisions basats en intel·ligència artificial, cal tenir en compte criteris d'eliminació de biaixos, transparència i retiment de comptes en la fase de disseny i d'entrenament de l'algorisme. D'altra banda, s'ha

de promoure que es facin avaluacions d'impacte per identificar l'existència de biaixos discriminatoris en els sistemes que ja estiguin en funcionament.

### **Article 34.** Ús de mecanismes de signatura en l'actuació administrativa automatitzada

Per signar electrònicament les actuacions administratives automatitzades, es pot fer servir un dels sistemes següents:

1. Segell electrònic de l'Ajuntament de Tarragona basat en un certificat electrònic qualificat que compleixi els requisits exigits per la normativa.
2. Codi segur de verificació vinculat a l'Ajuntament de Tarragona que permeti comprovar la integritat dels documents generats mitjançant l'accés a la seu electrònica de l'Ajuntament.

## **Títol V. Documents i expedients electrònics**

### **Capítol primer. Documents i expedients administratius electrònics**

#### **Article 35.** Document administratiu electrònic

1. L'Ajuntament de Tarragona emet documents per deixar constància de les actuacions administratives que es generen a través de mitjans electrònics, excepte en el cas que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància.
2. El document administratiu electrònic és aquella informació de qualsevol naturalesa que es trobi en forma electrònica; que s'arxivi en un suport electrònic segons un format determinat, i que sigui susceptible d'identificació i tractament diferenciat admesos en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i, particularment, en la Norma tècnica d'interoperabilitat de document electrònic, i que les administracions públiques hagin rebut o incorporat en exercici de les seves funcions subjectes a dret administratiu.
3. L'òrgan que actuant en un procediment administratiu tramitat per mitjans electrònics està obligat a proporcionar un exemplar del document administratiu electrònic, que es pot substituir pel lliurament de les dades necessàries per accedir-hi a través de mitjans electrònics adequats.
4. Els documents administratius electrònics han de disposar de dades d'identificació que en permetin la individualització sens perjudici que es puguin incorporar a un expedient electrònic, han d'haver estat expedits i signats electrònicament mitjançant els sistemes de signatura previstos en la política d'identitat i signatura electròniques de l'Ajuntament de Tarragona, i s'han d'ajustar als requisits de validesa previstos a la normativa bàsica reguladora del procediment administratiu comú vigent.

5. Les metadades que s'han d'incorporar als documents administratius electrònics han de ser les que determina l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves normes tècniques de desenvolupament, sens perjudici de les que l'Ajuntament de Tarragona pugui determinar.

### **Article 36.** Còpies de documents

1. L'Ajuntament de Tarragona pot emetre còpies autèntiques de documents amb la mateixa validesa i eficàcia que els originals mitjançant la intervenció de personal funcionari públic habilitat o a través de l'actuació administrativa automatitzada.
2. En aquest sentit, l'Ajuntament manté un registre actualitzat en el qual consten les persones funcionàries habilitades per expedir còpies autèntiques en els termes de l'article 29 d'aquesta ordenança.
3. Es consideren còpies autèntiques de documents públics administratius expedits per l'Ajuntament de Tarragona les que hagin realitzat els òrgans competents de l'Ajuntament en les quals quedi garantida la identitat d'aquest òrgan.
4. L'Ajuntament de Tarragona ha d'assegurar la identitat i el contingut de les còpies electròniques autèntiques: s'ha d'ajustar al que preveu l'Esquema Nacional de Seguretat, l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i, particularment, la Norma tècnica d'interoperabilitat de procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics, així com les indicacions següents:
  - a. Les còpies electròniques d'un document electrònic original o d'una còpia electrònica autèntica, amb canvi de format o sense, han d'incloure les metadades que acreditin que són còpia, visibles quan es consulti el document.
  - b. Les còpies electròniques de documents en paper o en un altre suport no electrònic susceptible de digitalització requereixen que el document hagi estat digitalitzat i que inclogui les metadades que acreditin la seva condició de còpia visibles quan es consulti el document. S'entén per *digitalització* el procés tecnològic que permet l'obtenció d'un o diversos arxius electrònics que obtinguin la imatge codificada, fidel i íntegra d'un document en suport paper mitjançant tècniques fotoelèctriques d'escaneig o qualsevol altra que pugui existir.
  - c. Les còpies en paper de documents electrònics requereixen que hi figuri la condició de còpia i que s'hi inclogui un codi segur de verificació o altre sistema de verificació que mitjançant l'accés al sistema permeti contrastar l'autenticitat i la integritat dels documents electrònics emesos per l'Ajuntament de Tarragona.

### **Article 37.** Expedient administratiu electrònic

1. L'expedient administratiu electrònic s'ha de formar mitjançant l'agregació de documents administratius electrònics ordenats, foliats i numerats amb un índex electrònic autènticat que garanteixi la integritat de l'expedient i que en permeti la recuperació. Així mateix, els expedients electrònics han de disposar d'un codi únic

i inalterable al llarg de tot el procediment, que en permeti la identificació inequívoca per part de qualsevol òrgan o unitat administrativa de l'Ajuntament de Tarragona en un entorn d'intercanvi interadministratiu.

2. Un mateix document administratiu electrònic pot formar part de diferents expedients administratius.
3. Les metadades que s'han d'incorporar als expedients administratius electrònics han de ser les que determina l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves normes tècniques de desenvolupament, sens perjudici de les que l'Ajuntament pugui determinar.
4. La digitalització d'expedients electrònics s'ha de portar a terme d'acord amb el que disposa la política de gestió documental de l'Ajuntament de Tarragona.
5. El Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament de Tarragona ha d'implantar les solucions necessàries per gestionar correctament els expedients electrònics i compartir els documents, tant en fase activa com un cop transferits a l'arxiu digital únic.

#### **Article 38.** Trasllat de documents i expedients administratius electrònics

1. El trasllat de documents i expedients administratius electrònics a persones interessades es duu a terme mitjançant la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona.
2. L'intercanvi de documents administratius electrònics en les comunicacions internes s'ha de dur a terme mitjançant l'accés de l'òrgan receptor al sistema d'informació en el qual es trobi la informació o en els espais habilitats per fer-ho. D'altra banda, si els documents electrònics objecte d'intercanvi requereixen indexació i foliació per incorporar-se en un expedient administratiu electrònic, s'han de fer servir les eines i plataformes corporatives habilitades per a aquesta funció.

### **Capítol segon. Arxiu electrònic únic**

#### **Article 39.** Arxiu electrònic únic

1. L'arxiu electrònic únic de l'Ajuntament de Tarragona és el conjunt de sistemes i serveis que sustenten la gestió, custòdia i recuperació dels documents i expedients electrònics, agrupacions documentals o informació un cop finalitzats els procediments administratius o actuacions corresponents.
2. La gestió de l'arxiu electrònic únic garanteix la implementació de la política de gestió documental, autenticitat, conservació, integritat, confidencialitat, disponibilitat i cadena de custòdia dels expedients i documents emmagatzemats, així com l'accés a aquests en les condicions que determinen l'Esquema Nacional de Seguretat, l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves normes tècniques de desenvolupament.
3. L'arxiu electrònic únic ha de complir amb els estàndards de seguretat i de disponibilitat de servei que estableixi l'Ajuntament de Tarragona.

### **Capítol tercer. Sistema de gestió documental**

**Article 40.** Sistema de gestió documental

1. L'Ajuntament de Tarragona disposa d'un sistema de gestió documental únic que facilita, entre altres qüestions, la transparència de l'organització, el correcte tractament de la informació i la documentació en les fases activa i semiactiva, i la conservació i disponibilitat en la fase inactiva.
2. El sistema de gestió documental facilita l'accés a la informació i permet localitzar i recuperar qualsevol document o informació indicant-ne el règim d'accés i publicitat.
3. El Catàleg de procediments i serveis administratius de l'Ajuntament de Tarragona, que es regula a l'article 31 d'aquesta ordenança, s'ha d'elaborar tenint en compte el sistema de gestió documental per garantir que els documents es produeixin correctament.
4. L'Ajuntament disposa d'una política de gestió del document electrònic d'acord amb la Norma tècnica d'interoperabilitat de política de gestió de documents electrònics, que preveu la resta d'instruments necessaris per a la gestió documental i l'atribució de les competències als òrgans encarregats de desenvolupar-los.
5. El sistema de gestió documental de l'Ajuntament de Tarragona ha de garantir el compliment de la política de gestió del document electrònic de l'Ajuntament.

**Títol VI. Govern de la dada****Capítol primer. Organització del govern de la dada****Article 41.** Model municipal de govern de la dada

1. L'Ajuntament de Tarragona elabora un pla de govern de la dada que estableix un model municipal de govern de la dada que es defineix com l'instrument organitzatiu que determina els objectius, criteris i elements que configuren la governança de les dades en l'àmbit municipal.
2. El disseny i desenvolupament del model correspon a la Comissió Permanent de la dada en els termes definits en els articles 42 i 43 d'aquesta ordenança, mentre que la seva aprovació correspon a la Junta de Govern Local de l'Ajuntament.
3. El model de govern de la dada de l'Ajuntament de Tarragona ha de desenvolupar els continguts següents:
  - a. La dotació d'instruments i recursos per a la governança de la dada i la gestió del seu cicle de vida.
  - b. L'establiment de l'ús comú del model per al sector públic municipal i l'adaptació a les necessitats específiques per a cada cas concret.
  - c. L'atribució de les responsabilitats necessàries per gestionar les dades de manera eficaç, i la definició i assignació de rols de cada unitat dins l'estructura orgànica de l'Ajuntament.
  - d. La determinació de la funció estructural de les dades i la conceptualització de les dades com a actius d'informació no necessàriament vinculats a procediments administratius.



- e. La comunicació de les dades de manera clara i concisa orientada a la seva reutilització així com a la presa de decisions.
- f. L'ús d'estàndards i formats de dades que garanteixin la qualitat, la completesa, la validesa, la unicitat i l'homogeneïtat de les dades perquè es puguin reutilitzar, tant per part de l'Ajuntament de Tarragona com de la ciutadania.
- g. La garantia de l'aplicació del principi de la dada única basat en la identificació de la font més fiable, la reutilització i la col·laboració entre els òrgans que custodiïn una mateixa dada.
- h. L'aplicació de criteris ètics i de seguretat de les dades, que evitin que l'aplicació de sistemes d'automatització i d'intel·ligència artificial puguin generar biaixos discriminatoris en l'actuació administrativa.
- i. El compliment de la normativa vigent en protecció de dades, especialment en consideració a la transparència dels tractaments i la submissió a processos d'anonimització.
- j. Les mesures i actuacions vers la capacitació de les persones i l'establiment d'una cultura basada en dades a l'Ajuntament de Tarragona.
- k. La infraestructura tecnològica que permeti la implantació tècnica del model i els protocols per a la gestió de les dades, així com la provisió de serveis públics digitals basats en dades.
- l. L'establiment de mecanismes per controlar la gestió i la qualitat de les dades, la seva obertura, reutilitzacions, així com un programa d'auditories.

## **Capítol segon. Oficina Municipal de la dada**

### **Article 42.** Oficina de la dada de l'Ajuntament de Tarragona

1. L'Ajuntament de Tarragona, amb la finalitat de garantir l'aplicació del model municipal de govern de la dada en els termes de l'article 41 d'aquesta ordenança, crea l'Oficina Municipal de la Dada, que depèn orgànicament del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament.
2. Aquesta oficina és responsable de la governança i la gestió de les dades relacionades amb l'Ajuntament i el sector públic municipal. En aquest sentit, l'Oficina Municipal de la Dada es configura com un servei públic centrat en la ciutadania, la reutilització de dades, la transparència i el respecte a la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.
3. L'Oficina Municipal de la dada, mitjançant el desenvolupament del model municipal del govern de la dada, ha de cercar les fonts d'informació a tota la corporació, analitzar les dades disponibles, aplicar criteris per garantir la qualitat i la gestió ètica de les dades, identificar dades úniques, i permetre la compartició i l'explotació de les dades perquè puguin ser reutilitzades, donin resposta a les diferents àrees de l'Ajuntament i permetin dissenyar i proveir nous serveis públics digitals, proactius i de qualitat per a la ciutadania.
4. Les funcions principals de l'Oficina Municipal de la dada són:

- a. Dissenyar, impulsar i implementar el Pla del model municipal de govern de la dada que ha de permetre disposar del marc de referència per governar, gestionar i compartir les dades a l'Ajuntament de Tarragona i el sector públic.
- b. Promoure, executar i supervisar els projectes d'explotació de dades de les àrees de l'Ajuntament.
- c. Establir els estàndards i protocols de govern i gestió de les dades; elaborar un mapatge precís de les dades en poder de l'Ajuntament i classificar-les, i impulsar polítiques de tractament, garantia de la qualitat, gestió i preservació adequades.
- d. Liderar l'elaboració, la gestió i el manteniment de l'inventari de conjunts de dades i fonts d'informació regulat a l'article 45 d'aquesta ordenança, així com del catàleg de dades i documents interoperables definit a l'article 49.
- e. Explorar totes les potencials fonts d'informació municipals a través de les quals es puguin obtenir nous conjunts de dades.
- f. Desenvolupar i gestionar mitjans per accedir, publicar i compartir les dades, així com, si escau, elaborar repositoris comuns per a la conservació dels conjunts de dades.
- g. Elaborar i publicar un catàleg de dades reutilitzables amb els responsables de la publicació, establir les llicències i resoldre les sol·licituds per a la reutilització dels conjunts de dades.
- h. Promoure l'aplicació del principi de cultura de la dada estipulat a l'article 3 d'aquesta ordenança entre el personal municipal, així com la formació en gestió i explotació de les dades, en tècniques d'anàlisi i intel·ligència de dades i en normativa sobre la reutilització de la informació pública.
- i. Garantir l'aplicació de la normativa vigent en protecció de dades en col·laboració amb la persona que assumeixi el rol de delegat de protecció de dades municipal, en desenvolupament del model municipal del govern de la dada.

#### **Article 43.** Comissió Permanent de la dada

1. La Comissió Permanent de la dada és l'estructura transversal executiva per desenvolupar el model del govern de la dada de l'Ajuntament de Tarragona.
2. La comissió és un òrgan col·legiat que es compon, com a mínim, per les persones següents:
  - a. L'alcalde de l'Ajuntament o el conseller delegat en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació, que n'assumeix la presidència.
  - b. La persona que assumeixi les funcions de delegat de protecció de dades municipal.
  - c. La persona titular del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació.
  - d. La persona responsable de l'Oficina Municipal de la dada, que ha d'assumir la secretaria de la comissió.
  - e. Els caps d'àrea de l'Ajuntament.

- f. La persona titular del Servei d'Arxiu municipal.
3. Qualsevol de les persones integrants de la comissió pot delegar l'assistència a les sessions de l'òrgan col·legiat en altres persones, a excepció de la persona que n'assumeixi la secretaria.
4. La comissió permanent pot convidar a les sessions aquelles persones especialistes que consideri necessàries per exercir millor les seves funcions.

#### **Article 44.** Funcions de la Comissió Permanent de la dada

1. La Comissió Permanent de la dada té assignades les funcions següents:
  - a. Elaborar els plans estratègics i elevar-los a la Junta de Govern Local per validar-los i aprovar-los.
  - b. Planificar i programar les activitats necessàries per desenvolupar els plans estratègics i el model municipal de govern de la dada a través de l'establiment de plans anuals d'actuació, i elevar-los a la Junta de Govern Local per validar-los.
  - c. Proposar la creació de grups de treball que desenvolupin els projectes inclosos en l'estratègia; definir-ne l'objecte, les funcions, les facultats, les normes de funcionament, la composició i la vigència temporal, i promoure la millora de les actuacions administratives amb l'ús de tecnologies avançades de gestió i tractament de dades.
  - d. Coordinar les iniciatives que implementin els grups de treball i fer-ne el seguiment i la prioritització.
  - e. Rendir comptes a l'òrgan competent respecte del progrés en la planificació, i elevar els obstacles i les iniciatives que puguin impactar negativament en el desenvolupament del model municipal de govern de la Dada.
  - f. Atendre les consultes que la Junta de Govern Local o els membres del plenari municipal li formulin respecte de qualsevol matèria relativa al govern de la dada, i assessorar respecte de les actuacions i els procediments relatius a la matèria.
  - g. Validar la proposta de model municipal de govern de la dada, les polítiques, els protocols, els processos, els estàndards i les eines relatives al govern i la gestió de les dades, i promoure'n el compliment a tota l'organització.
  - h. Impulsar l'ús de les dades en la presa de decisions i la innovació del sector públic dins dels paràmetres ètics aplicables.
  - i. Impulsar la implantació de la cultura de les dades a tota l'organització, a través de la sensibilització i capacitació de totes les persones vinculades amb l'Ajuntament per assolir que sigui una organització basada en dades úniques i de qualitat.
  - j. Impulsar la col·laboració i interlocució amb tots els actors clau en l'àmbit del govern de la dada i desenvolupar espais de dades amb la resta d'administracions públiques.
  - k. Emetre informes respecte de les actuacions i els procediments relacionats amb el tractament de dades d'ofici o a instància d'altres unitats municipals.

- l. Coordinar i proposar la regulació necessària per avançar en matèria d'interoperabilitat, govern de les dades, qualitat i seguretat de les dades.
- m. Coordinar la integració amb espais de compartiment de dades.
- n. Altres funcions que li puguin ser atribuïdes.

## Capítol tercer. Inventari, qualitat, accés, reutilització i intercanvi de dades

### Article 45. Inventari de conjunts de dades i fonts d'informació

1. L'Ajuntament de Tarragona ha de disposar d'un inventari de conjunts de dades i fonts d'informació propis que conformi un registre únic, ordenat i descriptiu que contingui informació detallada sobre les dades, i que permeti identificar els conjunts susceptibles de ser publicats.
2. L'elaboració i la configuració de l'inventari consisteix en un projecte transversal liderat per l'Oficina Municipal de la dada que s'ha d'establir per organisme, àrea i servei. Cal que tingui en compte la informació descriptiva dels conjunts de dades i fonts d'informació, responsables, formats, mètodes d'obtenció, dades personals, categories d'actes administratius, així com el repositori de conservació.

### Article 46. Qualitat de les dades

1. El model municipal de govern de la dada ha d'establir els requisits de qualitat, les mesures perquè es puguin complir i les mètriques perquè es puguin avaluar. Ha d'atendre les característiques de qualitat que siguin aplicables en cada context d'ús específic, com ara exactitud, completesa, consistència, credibilitat, actualitat, accessibilitat, compliment, confidencialitat, eficiència, precisió, traçabilitat, comprensibilitat, disponibilitat, portabilitat i recuperabilitat.
2. Sempre que les dades es refereixin a una ubicació geogràfica dins el terme de l'Ajuntament de Tarragona, han de ser georeferenciades d'acord amb els estàndards disponibles vigents.
3. El model municipal de govern de la dada ha d'establir els conjunts de dades que han de ser descrits semànticament durant el període d'aplicació, així com els estàndards i la metodologia que s'han d'utilitzar, i ha de perseguir el major grau possible de descripció i prioritzar els conjunts que formin part de dades obertes.

### Article 47. Reutilització de dades

1. A efectes d'aquesta ordenança, s'entén per *reutilització de dades* la utilització, per part de persones físiques o jurídiques, de les dades obertes en poder de l'Ajuntament de Tarragona, amb finalitats diferents del propòsit inicial englobat en la missió de servei públic per al qual s'hagin produït en els termes establerts en el Reglament (UE) 2022/868 del Parlament Europeu i del Consell, de 30 de maig de 2022, relatiu a la governança europea de dades i pel qual es modifica el Reglament

(UE) 2018/1724, i en la Norma tècnica d'interoperabilitat de reutilització de recursos de la informació vigent.

2. Les unitats competents per concedir o denegar l'accés a dades per a la seva reutilització han de publicar les condicions en què es permet i el procediment per sol·licitar-la.
3. Les condicions de reutilització no poden limitar la competència ni ser discriminatòries; han de ser transparents, proporcionades i justificades objectivament amb relació al seu tractament, i s'han d'utilitzar preferentment llicències estàndard que siguin llegibles per sistemes d'informació, sempre que estiguin disponibles i que el seu contingut s'adeqüi a les finalitats perseguides.
4. Per tal de ser reutilitzades, les dades personals s'han de sotmetre a processos d'anonimització que permetin la dissociació total de la identitat de les persones interessades. Així mateix, les dades de caràcter confidencial o protegides per drets de propietat intel·lectual han de ser modificades, agregades o tractades per controlar-ne la divulgació i evitar la vulneració de la seva protecció.

#### **Article 48.** Intercanvi de dades

1. L'intercanvi de dades que es produeixi entre l'Ajuntament de Tarragona i el sector públic municipal i la resta de les administracions públiques té la finalitat de donar compliment al que preveu aquest títol i ha de garantir el respecte als drets i garanties de la ciutadania.
2. L'intercanvi de dades s'ha de dur a terme mitjançant la corresponent interconnexió als sistemes d'interoperabilitat disponibles conforme a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat i la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.
3. La Secretaria General de l'Ajuntament ha de determinar les condicions i garanties per a l'intercanvi de dades entre l'Ajuntament i el sector públic municipal i la resta de les administracions públiques.

#### **Article 49.** Catàleg de dades i documents interoperables

1. El catàleg de dades i documents interoperables de l'Ajuntament de Tarragona inclou la relació actualitzada de les dades i els documents en poder de l'Ajuntament i el sector públic municipal, que es poden consultar a través dels serveis de consulta i verificació de dades habilitats.
2. Les dades i els documents interoperables inclosos en el catàleg es poden consultar a través dels sistemes de verificació establerts per fer efectius els drets de les persones interessades en un procediment administratiu. Particularment, el catàleg permet garantir el dret de les persones interessades a no aportar documents que hagi elaborat una administració pública ni documents que ja hagin aportat a l'Administració amb anterioritat.
3. El catàleg de dades i documents interoperables és accessible mitjançant la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona.

4. L'Oficina Municipal de la dada té la responsabilitat de gestionar i mantenir el catàleg de dades i documents interoperables.

#### **Article 50.** Accés i difusió de dades i documents interoperables

1. L'Ajuntament de Tarragona i el sector públic municipal han de permetre l'accés a totes les dades que figurin en poder seu, la publicació de les quals estigui permesa per l'ordenament jurídic vigent, amb especial observança de la normativa vigent en matèria de transparència, dret d'accés a la informació pública, dades obertes i protecció de dades personals. Amb la finalitat de donar accés a aquestes dades i documents interoperables, l'Ajuntament ha de desenvolupar mitjans per difondre aquests elements en formats de dades obertes.
2. Quan la petició d'accés provingui d'altres administracions públiques, les condicions i garanties esmentades a l'apartat anterior s'han d'establir mitjançant l'adhesió al conveni marc d'interoperabilitat corresponent.
3. L'accés a les dades esmentades a l'article 49 es duu a terme mitjançant els sistemes de verificació que cada administració habiliti; mitjançant els serveis d'interoperabilitat que en permetin l'accés i, quan estigui previst, mitjançant l'accés a carpetes, espais privats o el punt d'accés general de les administracions públiques.
4. L'accés de la ciutadania a les seves dades es duu a terme mitjançant els sistemes i serveis digitals que es posin a la seva disposició i mitjançant els serveis d'interoperabilitat que li permetin accedir-hi. També es possibilita l'accés a les dades mitjançant altres serveis, inclosos carpetes o espais privats o punts d'accés general de l'Ajuntament de Tarragona quan n'estigui prevista la interconnexió.
5. L'Ajuntament pot exigir que els conjunts de dades en poder seu o en poder del sector públic municipal es posin a disposició en la forma que es determini o que siguin objecte de publicació directa respectant els requisits exigits en aquesta ordenança. Així mateix, en cas que procedeixi i que sigui possible, s'ha d'incloure la cessió dels drets de propietat intel·lectual en la mesura que resulti necessària per permetre l'aprofitament de les dades d'interès general.
6. L'Ajuntament ha d'adoptar mesures per facilitar la compartició de les dades obertes i garantir que siguin de domini públic, especialment en aquells casos en què realitza o finança l'obtenció de dades per a finalitats amb interès científic o per part d'entitats dedicades a la recerca.
7. Tots aquells actes jurídics amb suport documental de l'Ajuntament i del sector públic municipal que puguin implicar la reutilització de dades han d'incloure una referència a les obligacions relatives a l'accés i la reutilització dels conjunts de dades que es puguin generar en l'activitat administrativa, respectant els límits establerts en la legislació vigent.

**Article 51. Contractació**

1. L'Ajuntament ha d'elaborar clàusules tipus per incorporar, en els plecs que regulin els procediments de contractació municipals, la informació estipulada a l'article 50.7 d'aquesta ordenança.
2. Els plecs reguladors de la contractació de serveis de desenvolupament de programes i aplicacions informàtiques han d'incloure expressament l'obligació de complir el principi de dades obertes des del disseny i per defecte establert a l'article 3 d'aquesta ordenança. Addicionalment, s'ha d'incloure el requeriment que el producte desenvolupat disposi de mecanismes que facilitin la descripció, l'accés i, si escau, la publicació de dades. Quan correspongui, aquests aspectes i d'altres de relacionats amb el govern de la dada s'hauran d'incloure en els criteris per valorar les ofertes de les entitats licitadores.

**Capítol quart. Gestió arxivística de les dades i actius digitals****Article 52. Gestió arxivística de les dades i actius digitals**

1. Als efectes d'aquesta ordenança, les *dades* i els *actius digitals* són aquella informació obtinguda o generada en el desenvolupament de les funcions i competències municipals que requereixen ser documentades i conservades durant un període de temps determinat.
2. Les dades i actius digitals es generen, es gestionen i es conserven en els sistemes de gestió de dades de l'Ajuntament de Tarragona i el sector públic municipal; en particular, en els sistemes de gestió documental, els portals web corporatius, les seues electròniques i els mitjans de comunicació informal.
3. L'estratègia de gestió documental i arxiu de l'Ajuntament ha de preveure la conservació a llarg termini, no només de la informació continguda en suports documentals, sinó també de les dades i actius digitals, en els sistemes d'informació corporatius.
4. La gestió arxivística de les dades i actius digitals de l'Ajuntament en garanteix la conservació durant el temps que sigui necessari per a la finalitat per a la qual s'ha generat o la incorporació al sistema de gestió documental.

## DISPOSICIONS ADDICIONALS

### **Primera.** Supòsits no previstos

En aquells supòsits no previstos en la normativa de l'Ajuntament de Tarragona, cal tenir en compte la normativa bàsica reguladora del procediment administratiu comú i del règim jurídic del sector públic vigent, així com aquelles normes de rang inferior i d'abast general que les desenvolupin.

### **Segona.** Catàleg de solucions corporatives

El Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament de Tarragona ha d'elaborar un catàleg de plataformes, solucions i mòduls corporatius transversals per posar en funcionament els serveis digitals municipals. Ha de fer referència al pla municipal de sistemes d'informació i ha d'establir les funcions que s'han d'acomplir d'acord amb aquesta ordenança.

### **Tercera.** Aprovació de solucions tecnològiques corporatives i no corporatives

Els ens, àrees, seccions i unitats de l'Ajuntament de Tarragona han d'emprar les solucions tecnològiques corporatives per desenvolupar els serveis digitals. En els supòsits en què, per impossibilitat tècnica o funcional, sigui necessari l'ús de solucions tecnològiques no corporatives, el servei competent ha d'establir les garanties que han de complir aquestes solucions, amb l'informe previ del Servei de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'Ajuntament de Tarragona.

### **Quarta.** Factura electrònica

D'acord amb la normativa aplicable en matèria d'impuls de la factura electrònica al sector públic, totes les factures que s'adreixin a l'Ajuntament de Tarragona s'han de presentar en el format electrònic que estableixi l'Administració General de l'Estat a través del Punt General d'Entrada de Factures Electròniques.

### **Cinquena.** Requisits d'accés als sistemes d'informació de l'Ajuntament

La Secretaria General de l'Ajuntament ha d'establir els requisits d'accés als sistemes d'informació mitjançant l'adopció d'un protocol d'autorització, que s'ha de publicar a la seu electrònica de l'Ajuntament de Tarragona. El protocol d'autorització ha de determinar les condicions i garanties per les quals es regeix l'intercanvi de dades, incloent-hi la relació de persones emissores i receptores autoritzades i la naturalesa dels documents i les dades que s'intercanvien.



**Sisena.** Seguretat de la informació

S'ha d'habilitar la modificació de la relació de llocs de treball de l'Ajuntament per incorporar-hi les places i els llocs de treball per als perfils que siguin necessaris per garantir una correcta gestió de la seguretat de la informació dels sistemes de l'Ajuntament.

**Setena.** Oficina Municipal de la dada

L'Ajuntament de Tarragona crea l'Oficina municipal de la dada en els termes definits a l'article 42 d'aquesta ordenança. En aquest sentit, s'habilita la modificació de la plantilla de personal i de la relació de llocs de treball de l'Ajuntament per incorporar-hi les places i els llocs de treball per als perfils que siguin necessaris per desenvolupar les funcions que l'Oficina té atribuïdes a partir de la proposta de composició que ha d'elaborar el Servei TIC municipal d'acord amb la projecció i disponibilitat pressupostària de l'Ajuntament d'acord amb la taxa de reposició d'efectius establerta a la Llei de pressupostos generals de l'Estat vigent.

**Vuitena.** Conjunt mínim de dades obertes

Per determinar el conjunt mínim de dades obertes, s'ha de tenir en compte el Reglament d'execució (UE) 2023/138 de la Comissió, de 21 de desembre de 2022, pel qual s'estableixen una llista de conjunts de dades específiques d'alt valor i modalitats de publicació i reutilització.

## DISPOSICIONS DEROGATÒRIES

**Única.** Derogació normativa

L'entrada en vigor d'aquesta ordenança implica la derogació de l'ordenança reguladora de l'Administració electrònica de l'Ajuntament de Tarragona.

## DISPOSICIONS FINALS

**Única.** Entrada en vigor

Aquesta ordenança entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona.