

## Reglaments

### Decret d'aprovació del Reglament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració general del Principat d'Andorra

#### Exposició de motius

L'entrada en vigor de la Llei de serveis de confiança electrònica ha suposat la creació d'un marc genèric de confiança electrònica aplicable a qualsevol tipus d'actuació o relació jurídica, i entre d'altres, en els àmbits dels consumidors, les empreses i les administracions.

Des de la perspectiva de l'àmbit de l'Administració general del Principat d'Andorra, el servei al ciutadà exigeix consagrar el seu dret a comunicar-se amb l'Administració per mitjans electrònics, de manera similar a altres experiències de dret comparat que han demostrat els nombrosos beneficis que aquest dret comporta per als usuaris i la mateixa Administració.

Per això és necessari regular el reconeixement i l'exercici pràctic d'aquest dret, i tots els relacionats i que se'n deriven, mitjançant aquest Decret, el qual reconeix, entre d'altres, el dret dels usuaris a l'exercici per mitjans electrònics dels drets i les facultats que els reconeix l'ordenament jurídic administratiu, que estableix com una obligació correlativa del Govern l'actualització i modernització dels mitjans per a la consecució adequada d'aquests drets i facultats.

Així mateix, cal no menysprear que la utilització de mitjans electrònics redundarà en una administració més eficaç també per al mateix Govern del Principat d'Andorra, que en virtut de l'esforç de modernització que implica l'execució dels drets que ara es reconeixen als ciutadans, gaudirà, entre altres beneficis, d'una relació més eficaç amb la resta d'administracions nacionals i d'altres països, per mitjà de la interoperabilitat dels sistemes.

La utilització dels mitjans electrònics prevista en aquest Decret queda sotmesa a les limitacions establertes a la Constitució, al Codi de l'Administració i a la resta de l'ordenament jurídic, amb ple respecte als drets que les persones tenen reconeguts. En especial, s'haurà d'actuar de conformitat amb l'article 14 de la Constitució; la Llei 15/2003, del 18 de desembre, qualificada de protecció de dades personals, i el Decret de l'1 de juliol de l'any 2004, d'aprovació del Reglament de l'Agència Andorrana de Protecció de Dades.

Tenint en compte aquestes indicacions, el Decret consta de sis títols, una disposició addicional i una disposició final.

A proposta del ministre d'Administració Pública, Transports i Telecomunicacions, el Govern, en la sessió de l'1 de juliol del 2015, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

#### Article únic

S'aprova el Reglament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració general del Principat d'Andorra, que entrarà en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

# Reglament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració general del Principat d'Andorra

## Títol I. Disposicions generals

### Article 1. Objecte

Aquest Reglament regula la utilització dels mitjans electrònics en l'Administració general, en el marc del que estableix el Codi de l'Administració i a l'empara de la Llei de serveis de confiança electrònica.

Com a conseqüència d'això, aquest Reglament té per objecte:

- a) Establir els drets i els deures que han de regir les relacions per mitjans electrònics dels usuaris amb l'Administració general.
- b) Fixar els principis generals per a l'impuls i el desenvolupament de l'Administració electrònica en l'àmbit de l'Administració general.
- c) Regular les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius de l'Administració general.

### Article 2. Àmbit d'aplicació subjectiu

1. Aquest Reglament és aplicable a l'Administració general, entenent com a tal el Govern d'Andorra i els òrgans posats sota la seva direcció.

2. Aquest Reglament és aplicable, així mateix, als usuaris, entenent com a tals les persones físiques i jurídiques, quan utilitzin mitjans electrònics en les seves relacions amb l'Administració general.

### Article 3. Àmbit d'aplicació objectiu

1. Aquest Reglament s'aplica a les actuacions en què participi l'Administració general que es duguin a terme per mitjans electrònics, i concretament a les següents:

- a) Les relacions amb els usuaris que tinguin caràcter juridicoadministratiu.
- b) La consulta per part dels usuaris de la informació pública administrativa i de les dades administratives que estiguin en poder de l'Administració general.
- c) La realització dels tràmits i procediments administratius accessibles per via electrònica, de conformitat amb el que preveu aquest Reglament.
- d) El tractament de la informació obtinguda per l'Administració general en l'exercici de les seves potestats.

2. Per fer possible l'actuació administrativa electrònica, aquest Reglament:

- a) Autoritza i regula l'ús dels mitjans electrònics pels òrgans col·legiats de l'Administració general.
- b) Determina normes per a la identificació i la signatura electrònica en l'àmbit de l'Administració general, a l'empara del que estableix la Llei de serveis de confiança electrònica.
- c) Regula l'establiment i el funcionament de la seu electrònica de l'Administració general.
- d) Crea i regula el funcionament del Registre Electrònic de l'Administració general.
- e) Determina les normes del procediment administratiu general.
- f) Estableix les normes d'organització i d'incorporació de tràmits necessàries per desplegar, implementar i mantenir les normes anteriors.

3. Els principis generals continguts en aquest Reglament són aplicables a les comunicacions amb els usuaris no sotmeses a una regulació específica.

4. Aquest Reglament defineix els principis que han de regir les relacions de l'Administració general amb altres administracions realitzades a través de mitjans electrònics.

#### Article 4. Principis rectors

La utilització de les tecnologies de la informació té les limitacions que estableixen la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic. Han de respectar el ple exercici pels usuaris dels drets que tenen reconeguts i ajustar-se als principis següents:

- a) El respecte al dret a la protecció de dades de caràcter personal en els termes que estableix la legislació reguladora, en les altres lleis específiques que regulen el tractament de la informació i en les seves normes de desplegament, així com els drets a l'honor i a la intimitat personal i familiar.
- b) Principi d'igualtat per tal que en cap cas l'ús de mitjans electrònics no pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als usuaris que es relacionin amb l'Administració general per mitjans no electrònics, tant respecte a l'accés a la prestació de serveis públics com respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu, sense perjudici de les mesures adreçades a incentivar la utilització dels mitjans electrònics.
- c) Principi d'accessibilitat a la informació i als serveis per mitjans electrònics en els termes que estableix la normativa vigent, incorporant les característiques necessàries per garantir l'accessibilitat dels col·lectius que ho requereixin.
- d) Principi de legalitat quant al manteniment de la integritat de les garanties jurídiques dels usuaris establertes al Codi de l'Administració.
- e) Principi de seguretat en la implantació i utilització dels mitjans electrònics per l'Administració general, en virtut del qual s'exigeix almenys el mateix nivell de garanties i seguretat que es requereix per a la utilització de mitjans no electrònics en l'activitat administrativa.
- f) Principi de proporcionalitat, en virtut del qual només s'exigeixen les garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i les circumstàncies dels diferents tràmits i actuacions. Així mateix, només es requereixen als usuaris les dades que siguin estrictament necessàries en atenció a la finalitat per a la qual se sol·licitin.
- g) Principi de responsabilitat i qualitat en la veracitat i autenticitat de les informacions i els serveis oferts per l'Administració general a través de mitjans electrònics.
- h) Principi de neutralitat tecnològica i d'adaptabilitat al progrés de les tècniques i els sistemes de comunicacions electròniques garantint la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques pels usuaris i per l'Administració general, així com la llibertat de desenvolupar i implantar els avenços tecnològics en un àmbit de lliure mercat. A aquests efectes l'Administració general ha d'utilitzar preferentment estàndards oberts així com, si escau i de forma complementària, estàndards que siguin d'ús generalitzat pels usuaris.
- i) Principi de simplificació administrativa, pel qual es redueixin de manera substancial els temps i terminis dels procediments administratius, per aconseguir més eficàcia i eficiència en l'activitat administrativa.
- j) Principi de transparència i publicitat del procediment, pel qual l'ús de mitjans electrònics ha de facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de les actuacions administratives.
- k) Principis d'eficàcia, eficiència i economia, en virtut dels quals la implantació dels mitjans electrònics a l'Administració general està presidida pels criteris següents: l'impacte i la utilització, per part dels usuaris, dels serveis prestats en compliment del seus fins; els col·lectius de població als quals s'adreça; les millores assolibles per la prestació del servei; la integració dels sistemes de relació amb els usuaris, amb la resta de l'organització i amb els sistemes d'informació; el nivell d'esforç tècnic, organitzatiu i econòmic requerit; i la maduresa i disponibilitat de les tecnologies.

#### Article 5. Potestats dels usuaris

1. Des del moment en què l'Administració general els possibiliti, els usuaris gaudiran dels drets següents:

- a) El dret de relacionar-s'hi a través de mitjans electrònics, presentar documents, fer tràmits i procediments i, en general, exercir els drets i les facultats que els reconeix l'ordenament jurídic administratiu, amb total validesa i seguretat, excepte en els casos en què una norma amb rang de llei estableixi o infereixi la utilització d'un mitjà no electrònic.
- b) El dret que se'ls adreci a través d'aquests mitjans i a obtenir documents en formats electrònics.
- c) El dret de no presentar documents que es trobin en poder de l'Administració general o de la resta d'administracions públiques amb les quals hagi signat un conveni d'intercanvi d'informació.

- d) El dret de gaudir de continguts electrònics de qualitat, accessibles, transparents i comprensibles.
- e) El dret d'accedir a la seva informació administrativa a través de mitjans electrònics.
- f) El dret d'accedir a la informació pública que consti a la seva seu electrònica.
- g) El dret d'accedir i utilitzar l'administració electrònica amb independència de les eines tecnològiques emprades.
- h) El dret a la confidencialitat i a la protecció de les seves dades personals i a la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades.
- i) El dret a la privacitat i a la seguretat de les seves comunicacions amb l'Administració general.
- j) El dret a la conservació en format electrònic per part de l'Administració general dels documents electrònics que formin part d'un expedient administratiu.

## Títol II. Ús dels mitjans electrònics pels òrgans col·legiats

### Article 6. Normes generals

1. Els òrgans col·legiats de l'Administració general poden fer ús de mitjans electrònics en les seves actuacions, en especial les relatives al seu funcionament intern per a la presa d'acords, sempre que es garanteixi l'autenticitat, integritat, conservació, disponibilitat i confidencialitat d'aquestes actuacions.
2. Als efectes de l'apartat anterior, és imprescindible per a l'ús de mitjans electrònics que els presidents i els secretaris dels òrgans col·legiats, i si escau, la resta dels membres dels òrgans col·legiats, disposin de signatura electrònica qualificada, d'acord amb el que determina el títol III d'aquest Reglament.
3. Els diferents reglaments interns de funcionament de cada òrgan col·legiat poden establir procediments telemàtics obligatoris per als seus membres. La tramesa de les comunicacions s'ha de realitzar a través d'un servei de lliurament electrònic qualificat.
4. En tot cas, les disposicions i els acords que adoptin els òrgans col·legiats respecte al seu règim de funcionament no alteren el règim jurídic aplicable a les seves actuacions, tret de les especificacions estrictament necessàries per a la tramitació telemàtica.

### Article 7. Convocatòries i sessions

1. Els òrgans col·legiats, conforme a les seves normes de funcionament, poden generar, signar i, quan escaigui, trametre electrònicament:
  - a) L'ordre del dia de les sessions.
  - b) Les convocatòries de les sessions.
  - c) Les actes provisionals i les actes definitives de les sessions.
  - d) Tots els documents annexats als anteriorment esmentats.
  - e) Qualsevol altra documentació que sigui necessària per a la correcta celebració de les sessions.
2. La documentació necessària per a la correcta celebració de les sessions s'ha d'enviar per mitjans electrònics, en el mateix moment o amb posterioritat a la convocatòria de les sessions. En el cas que aquesta documentació estigui disponible en una adreça electrònica, aquesta adreça en garantirà l'accessibilitat i la seguretat.
3. Les sessions dels òrgans col·legiats es poden celebrar virtualment i a distància, i de manera mixta, per mitjà de la seu electrònica principal de l'Administració general o de qualsevol de les seves seus electròniques dependents, en el moment en què aquesta Administració ho possibiliti, o per altres mitjans com la videoconferència, sempre que palesin la identitat dels membres de l'òrgan col·legiat, la seva participació efectiva en els debats, i la integritat i l'autenticitat dels mecanismes per a l'adopció dels acords.
4. El lloc de les sessions desenvolupades a distància i de manera mixta és la seu territorial de l'òrgan corresponent.

5. La posada a disposició i accés a la documentació que s'acompanyi a l'ordre del dia es pot realitzar emprant un repositori i un entorn segur als quals puguin accedir l'administrador d'usuaris del repositori i, si escau, els membres de l'òrgan mitjançant qualsevol dels sistemes de signatura electrònica aprovats.

#### **Article 8. Documentació electrònica dels acords**

1. Les actes i la resta de documents que hagin estat produïts electrònicament d'acord amb les previsions dels articles anteriors s'han de conservar en el mateix format en el qual es van crear, o bé en qualsevol altre que asseguri la identitat i integritat de la informació necessària per reproduir-los. L'acta es pot substituir o complementar amb la gravació de la sessió realitzada presencialment, sense perjudici de la necessitat de documentar els acords adoptats.

2. Els mitjans o suports en els quals s'emmagatzemi la documentació, com ara les actes, disposen de les mesures de seguretat suficients que garanteixen la integritat, l'autenticitat, la protecció i la conservació dels documents, i especialment asseguren la identificació dels usuaris i el control d'accessos.

3. La documentació signada electrònicament es conserva amb la signatura electrònica original, completada amb una marca de temps qualificada i la constància de la verificació del certificat electrònic en el qual es basa la signatura. El sistema ofereix garantia del manteniment de la validesa de la informació anterior al llarg del temps.

4. L'expedició de certificats telemàtics dels acords presos s'ha de fer d'acord amb el que disposa el capítol segon del títol V d'aquest Reglament.

#### **Article 9. Notificació i publicació dels acords**

1. El règim de notificació i publicació aplicable als acords dels òrgans de govern és el previst en el capítol tercer del títol V d'aquest Reglament.

2. Per tal de coordinar l'actuació dels òrgans interns de l'Administració general, la comunicació entre aquests òrgans dels acords continguts en documents electrònics signats és vàlida emprant les adreces de correu corporatives.

### **Títol III. Identificació i signatura electrònica**

#### **Article 10. Identificació de la seu electrònica**

Per tal de garantir la identificació del titular de la seu electrònica i l'establiment de les comunicacions segures amb la mateixa seu, l'Administració general empra certificats electrònics qualificats d'autenticació de lloc web.

#### **Article 11. Identificació i acreditació de la voluntat dels òrgans administratius**

1. L'Administració general pot utilitzar els sistemes següents per a la seva identificació electrònica i per a l'autenticació dels documents electrònics que produeixin:

- a) Sistemes de segell electrònic, en cas d'actuació administrativa automatitzada.
- b) Signatura electrònica dels òrgans unipersonals i de les persones al servei de l'Administració general.

2. Els actes administratius es poden dictaminar de forma automatitzada, sempre que es compleixin els requisits establerts per als actes administratius a la normativa administrativa aplicable i en aquest Reglament. A aquest efecte, l'Administració general determina la utilització dels sistemes de signatura electrònica següents:

- a) En tot cas, el segell electrònic corresponent, d'acord amb els requeriments de la Llei de serveis de confiança electrònica.
- b) Opcionalment, un codi segur de verificació vinculat a l'òrgan, organisme autònom o entitat parapública corresponent i, si escau, a la persona signant del document.

3. Els sistemes de signatura electrònica amb què s'hagi proveït la persona amb la condició d'òrgan unipersonal o de personal al servei de l'Administració general serveixen per identificar-la i per comprovar la seva habilitació, d'acord amb les previsions següents:

- a) L'Administració general ha de dotar els sistemes corporatius de signatura electrònica adequats per a la seva actuació electrònica, en les funcions assignades a cada rol.
- b) L'Administració general ha de preveure i planificar les necessitats de signatura electrònica corporativa, per garantir l'efectiva dotació dels diferents sistemes i serveis.

#### **Article 12. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat dels usuaris**

1. La identificació i acreditació de la voluntat dels usuaris es pot produir per mitjà dels mecanismes següents:

- a) La utilització de signatura o segell electrònic qualificat és un requisit suficient per identificar i entendre acreditada la voluntat dels usuaris que presentin per via electrònica escrits en qualsevol procediment o tràmit de conformitat amb el que preveu aquest Reglament.
- b) Altres sistemes de signatura o segell electrònic que, sense ser qualificats, siguin adequats per garantir la identificació dels usuaris i, si escau, l'autenticitat i integritat dels documents electrònics, a discreció de l'Administració general, d'acord amb els criteris següents:
  - a. Les característiques dels canals electrònics que s'hagin habilitat per a la realització del tràmit.
  - b. La proporcionalitat entre el requisit imposat i la transcendència que pugui tenir el tràmit en concret, en l'esfera jurídica de la persona interessada.
  - c. L'exigència formal de signatura en relació amb l'escrit presentat per la persona que es pugui establir en la normativa de procediment administratiu general o sectorial.
  - d. El nivell de seguretat jurídica, en funció dels riscos associats a l'operativa.
  - e. La disponibilitat de la tecnologia i els recursos de l'Administració general.

2. L'Administració general, mitjançant un conveni amb l'Oficina de Serveis de Confiança Electrònica del Principat d'Andorra, pot subministrar els mecanismes d'identificació i d'acreditació de la voluntat als usuaris que ho sol·licitin, en els termes previstos a la Llei de serveis de confiança electrònica.

3. L'Administració general publica la relació de sistemes de signatura o segell electrònic no qualificats que siguin admesos en les seves relacions amb els usuaris. Aquesta relació ha d'incloure, almenys, informació sobre els elements d'identificació utilitzats, així com, si escau, les característiques dels certificats electrònics admesos, els prestadors que els expedeixen i les especificacions de la signatura o el segellament electrònic que es pot fer amb els certificats esmentats.

4. Les sol·licituds, els escrits i els documents electrònics que presentin els usuaris han d'incorporar el mecanisme d'identificació i d'acreditació que en cada cas es defineixi.

5. Es requereix dels usuaris l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat que preveu aquest article.

#### **Article 13. Exigència i acreditació de la representació**

1. Els usuaris poden actuar per mitjà de representants en els procediments i tràmits administratius que es facin davant l'Administració general per mitjans electrònics, d'acord amb el que preveuen la legislació general i aquest Reglament. En aquests supòsits, la validesa de les actuacions realitzades resta subjecta a l'acreditació de la representació.

2. El procediment d'acreditació de la representació quan es facin actuacions per mitjans electrònics es pot dur a terme a través de qualsevol dels mecanismes alternatius següents:

- a) Mitjançant la presentació d'apoderaments i altres instruments d'acreditació electrònica de la representació en suport electrònic.
- b) Mitjançant els certificats qualificats de signatura electrònica que incloguin la relació de representació i que siguin admesos de conformitat amb el que s'estableix en aquest Reglament.
- c) Mitjançant la declaració d'autorització per part d'un representant i la posterior comprovació de la representació als registres de l'Administració general o d'altres administracions o entitats amb què hagi signat un conveni de col·laboració.

d) Mitjançant un registre electrònic de representació en el qual l'usuari habilita un tercer, amb la seva signatura electrònica, per realitzar actuacions concretes determinades per ell mateix, amb l'acceptació prèvia del tercer.

e) Qualsevol altre sistema d'acreditació de la representació que habiliti l'Administració general en el marc de la legislació administrativa i d'aquest Reglament. L'Administració general pot, en qualsevol moment, demanar al representant l'acreditació de la representació.

## Títol IV. Seu electrònica de l'Administració general

### Article 14. Concepte de seu electrònica de l'Administració general

1. La seu electrònica és l'adreça electrònica de l'Administració general a través de la qual els usuaris i altres administracions poden accedir a la informació, als serveis i als tràmits electrònics, i la seva denominació serà publicada al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

2. Formen part de la seu electrònica de l'Administració general les pàgines del domini [e-tramits.govern.ad](https://e-tramits.govern.ad) que s'identifiquen de manera inequívoca com a tals amb <https://e-tramits.govern.ad>, <https://atol.govern.ad>, <https://www.impostos.ad> i <https://duanagestio.govern.ad>.

### Article 15. Normes de creació de les seus electròniques de l'Administració general

1. L'Administració general pot establir una seu electrònica principal i crear altres seus electròniques dependents.

Les seus electròniques dependents han de resultar accessibles des de l'adreça electrònica de la seu principal, sense perjudici que sigui possible l'accés electrònic directe, i han de complir els mateixos requisits que la seu electrònica principal.

2. Les seus electròniques es creen mitjançant un decret o una llei, que han de ser publicats en el Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

### Article 16. Titularitat, gestió i administració

La seu electrònica és titularitat del Govern d'Andorra, que garanteix la veracitat, la integritat i l'actualització de la informació i dels serveis als quals es pot accedir a través de la mateixa seu.

La seva gestió i administració corresponen a l'òrgan encarregat dels tràmits administratius

### Article 17. Continguts de la seu electrònica de l'Administració general

1. Els continguts publicats a la seu electrònica de l'Administració general han de respectar els principis d'accessibilitat i usabilitat d'acord amb les normes establertes, els estàndards oberts i, si escau, d'altres que siguin d'ús generalitzat.

2. La seu electrònica de l'Administració general s'ha de dotar de les mesures de seguretat que garanteixin l'autenticitat i integritat dels seus continguts, així com l'accés permanent, llevat dels supòsits previstos en aquest Reglament.

### Article 18. Disponibilitat de la seu electrònica de l'Administració general

La seu electrònica de l'Administració general ha d'estar disponible tots els dies de l'any i durant les 24 hores del dia, excepte per una situació extraordinària o per incidències tècniques.

### Article 19. Data i hora oficials i calendari de la seu electrònica

La seu electrònica es regeix per la data i hora, així com pel calendari oficial corresponent a Andorra la Vella, que hi figuren de forma visible.

### Article 20. Formulació de suggeriments i queixes

La seu electrònica disposa d'un espai per a la formulació de consultes, suggeriments i queixes per via electrònica, on s'indica la possibilitat d'utilitzar altres mitjans no electrònics amb els mateixos efectes.

**Article 21. Normes de responsabilitat**

1. L'Administració general no és responsable, excepte indicació en contrari, del contingut, la integritat, la veracitat o l'actualització de cap dels vincles o enllaços que puguin trobar-se inclosos en una o diverses de les seves seues electròniques o altres pàgines web de la seva propietat; que corresponguin a un òrganisme o Administració pública diferent. Tampoc és responsable del seu accés per part dels usuaris, ni del resultat obtingut com a conseqüència d'aquest accés, ni dels danys i perjudicis que se'n puguin derivar.

2. En aquest cas, la seu estableix els mitjans necessaris perquè l'usuari conegui si el vincle o hiperenllaç al qual accedeix correspon una seu electrònica o pàgina web de l'Administració general o a un tercer.

**Títol V. Procediment administratiu electrònic****Capítol primer. Registre Electrònic****Article 22. Creació i òrgan responsable del Registre Electrònic**

1. Mitjançant aquest Reglament es crea el Registre Electrònic de l'Administració general sota la responsabilitat de l'òrgan encarregat dels tràmits administratius pel que fa a la seva gestió, disponibilitat i seguretat.

2. El Registre Electrònic es constitueix com un registre auxiliar del Registre General, al qual ha de comunicar tota anotació que efectui.

**Article 23. Accés al Registre Electrònic**

L'accés al Registre Electrònic es realitza a través de la seu electrònica referida a l'article 14 d'aquest Reglament, on es publiquen els requisits tècnics mínims necessaris per a l'accés i la utilització del Registre Electrònic

**Article 24. Documents que es poden presentar en el Registre Electrònic**

1. Es poden presentar al Registre Electrònic els tipus de documents següents:

- a) Documents electrònics normalitzats, corresponents als serveis, procediments i tràmits que constin a la seu electrònica d'accés al Registre Electrònic, els models dels quals s'han de publicar a la mateixa seu electrònica.
- b) Qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació diferent dels esmentats al paràgraf anterior dirigit a qualsevol òrgan de l'Administració general.
- c) Sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a d'altres administracions públiques amb les quals s'hagi subscrit un conveni de col·laboració.

2. Qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació que l'usuari presenti davant el Registre Electrònic diferent dels relacionats en l'epígraf anterior, o que no compleixi els requisits tècnics i de validació necessaris per a l'accés al Registre Electrònic, s'ha de tenir per no presentat, sense produir cap efecte, i sense perjudici de comunicar immediatament a l'usuari aquesta circumstància i indicar-li, d'acord amb la normativa vigent, els registres i llocs habilitats.

3. L'Administració general publica a la seva seu electrònica la relació de documents electrònics normalitzats als quals es refereix l'apartat 1.a d'aquest article, la possibilitat de presentar els escrits als quals es refereix l'apartat 1.b a l'òrgan encarregat dels tràmits administratius i la relació de documents admesos dirigits a d'altres administracions públiques amb les quals s'hagi subscrit el conveni de col·laboració a què es refereix l'apartat 1.c.

**Article 25. Sistemes de signatura electrònica per a la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions**

L'Administració general només admet la presentació d'escrits, sol·licituds i comunicacions al seu Registre Electrònic que incorporin, almenys, una validació que resulti adequada i suficient per garantir la identitat, l'autenticitat i la integritat dels documents electrònics, en els termes que estableix el títol III d'aquest Reglament.

**Article 26. Presentació de documentació annexa i complementària**

1. Per iniciativa dels usuaris o per requeriment de l'Administració general, es poden presentar documents que acompanyin les sol·licituds, els escrits i els documents presentats, així com documentació complementària, sempre que compleixin els estàndards de format i els requisits de seguretat que es determinin a les Normes tècniques d'interoperabilitat i de seguretat, així com altres estàndards de format aprovats per l'Administració general.

2. Quan aquesta documentació no es presenta en el mateix acte que la sol·licitud, escrit o document, l'usuari ha d'indicar el número de registre de la sol·licitud, escrit o document que acompanyi o complementi.

3. El que disposa l'apartat 1 d'aquest article s'entén sense perjudici del dret de l'usuari a presentar la documentació annexa i complementària al Registre General, o per qualsevol altre mitjà admès per la normativa vigent.

**Article 27. Emissió del rebut acreditatiu de presentació**

1. El Registre Electrònic ha d'emetre, en la presentació, i de manera automàtica, el rebut acreditatiu de presentació del document i de la documentació annexa, que inclou com a mínim:

- a) L'òrgan receptor de l'escrit
- b) L'òrgan que ha de resoldre el tràmit, si escau
- c) La data i l'hora de presentació
- d) El número de registre d'entrada
- e) El número d'expedient

2. S'ha d'advertir l'usuari que la no-emissió del rebut acreditatiu o la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència de la presentació suposa que no es considera produïda la recepció de l'escrit, sol·licitud o comunicació, i que n'ha de realitzar la presentació en un altre moment o utilitzant altres mitjans admesos legalment.

3. En el cas de presentació de documents electrònics de qualsevol tipus que continguin virus informàtics, programes espia o en general qualsevol tipus de codi maliciós, es considera que no s'han presentat, i se suspèn immediatament qualsevol operació que requereixi processar-los o utilitzar-los. En aquest cas, es remet a l'usuari un correu electrònic informatiu sobre això.

**Article 28. Horari de funcionament del Registre Electrònic**

1. El Registre Electrònic permet la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions les 24 hores del dia tots els dies de l'any, sense perjudici de les interrupcions necessàries per raons tècniques previsible.

2. El Registre Electrònic es regeix pel calendari i la data i l'hora de la seva seu electrònica d'accés.

**Article 29. Interrupció del servei**

1. El funcionament del Registre Electrònic només es pot interrompre per causes tècniques o extraordinàries i durant el temps imprescindible.

2. La interrupció planificada es procura fer en dies inhàbils, amb avís exprés a la seu electrònica als usuaris potencials amb la màxima antelació possible.

3. En els casos d'interrupció no planificada, i sempre que sigui possible, l'usuari ha de visualitzar un missatge en què se li comunica la interrupció del servei.

4. En cas d'interrupció del servei la presentació del document s'ha de fer en un altre moment o utilitzant altres mitjans admesos legalment. En cap cas no es pot demanar responsabilitat per la interrupció del servei del registre telemàtic per causes alienes a l'Administració general, ni per causes imputables a l'Administració general si avisa la seu electrònica d'aquesta circumstància.

**Article 30. Càmput de terminis**

1. La presentació d'un escrit en un dia inhàbil i/o en una hora inhàbil s'entén realitzada la primera hora del primer dia hàbil següent, tret que una norma permeti la presentació en dia inhàbil. A aquest efecte, en l'assentament d'entrada s'inscriuen com a data i hora de presentació la data i l'hora en les quals es va produir efectivament la recepció, i compten com a data i hora d'entrada les zero hores i un segon del primer dia hàbil següent.

2. En cap cas la presentació telemàtica de documents no comporta la modificació dels terminis establerts legalment, a excepció de la possible pròrroga del termini de presentació de documents en els supòsits que la impossibilitat de presentació el darrer dia sigui causada per una anomalia del registre telemàtic per causes alienes al presentador.

3. Quan la temporalitat en la presentació d'escrits resulti determinant per obtenir un benefici i/o dret, i la presentació de documents en els registres físic o electrònic es trobi indisponible, cap d'aquestes presentacions no gaudeixen del benefici de temporalitat durant tot el període en què els dos registres no estiguin disponibles conjuntament.

En aquest cas, la presentació dels escrits durant aquest període a qualsevol del registres s'entén realitzada en el primer minut de la primera hora del dia en què els dos registres estiguin disponibles conjuntament.

**Capítol segon. Documents i arxius****Article 31. Documents electrònics**

1. L'Administració general ha de fomentar l'adopció del document administratiu electrònic com a mitjà ordinari de formalització de l'actuació administrativa.

2. Tots els documents que afectin drets i obligacions de tercers han d'incloure una marca qualificada de temps sobre la seva signatura electrònica.

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

1. D'acord amb els principis de simplificació administrativa i interoperabilitat entre administracions, l'Administració general promou l'eliminació de documents en paper, que se substitueixen, sempre que es pugui, per documents electrònics o per transmissions de dades.

Tant en el cas de documents electrònics com en el de transmissió de dades, l'expedició, el tractament i els efectes es regeixen pel que disposa aquest Reglament, amb subjecció a la normativa de protecció de dades de caràcter personal, així com a la resta de la normativa aplicable al procediment administratiu.

2. L'Administració general facilita, mitjançant un conveni, l'accés d'altres administracions públiques a les dades relatives als usuaris que estiguin en el seu poder i es trobin en suport electrònic. La disponibilitat de les dades es limita estrictament a les que aquestes administracions requereixin als usuaris per a la tramitació i resolució dels procediments i les actuacions de la seva competència d'acord amb la seva normativa reguladora.

3. En el marc dels principis regulats en aquest Reglament, l'Administració general promou l'establiment de convenis amb entitats públiques o privades, per tal de simplificar l'obtenció, la transmissió i, si escau, la convalidació de documents electrònics per transmissions de dades. L'aportació dels certificats que preveuen les normes reguladores vigents de procediments i actuacions administratives es pot fer a través de certificats electrònics, amb plena validesa i eficàcia, d'acord amb les previsions següents:

a) En el marc d'un procediment administratiu, l'Administració general, com a responsable del tràmit, pot sol·licitar telemàticament la transmissió de dades en poder d'altres administracions que siguin necessàries per a l'exercici de les seves competències.

b) Per tal de donar resposta a les peticions de les administracions amb conveni d'interoperabilitat, l'Administració general ha de disposar de mecanismes automàtics de transmissió de dades en temps real.

c) Per a la substitució d'un document administratiu en paper per la transmissió de dades corresponents, si la persona titular de les dades no presta el seu consentiment exprés –excepte en els supòsits legalment previstos–, ha de sol·licitar i aportar el document administratiu corresponent.

d) Qualsevol transmissió de dades, ja sigui feta per l'Administració general o altres administracions amb conveni d'interoperabilitat, s'efectua a sol·licitud de l'òrgan o l'entitat peticionària, en la qual s'identifiquen les dades requerides i els seus titulars, com també la finalitat per a la qual es requereixen. A la sol·licitud hi ha de constar que es disposa del consentiment exprés dels titulars afectats, de la manera prevista en la legislació vigent, llevat que aquest consentiment no sigui necessari, en virtut d'una norma amb rang de llei.

e) Es deixa constància de la petició i la recepció de les dades a l'expedient, per part de l'òrgan o l'organisme receptor. A l'efecte de la verificació de l'origen i l'autenticitat de les dades per part dels òrgans de fiscalització i control, s'habiliten mecanismes perquè els òrgans esmentats puguin fer els controls que considerin oportuns.

f) Per tal de garantir la identitat de l'Administració peticionària i la de l'Administració emissora, així com la integritat, l'autenticitat i la confidencialitat de les dades transmeses, tant la petició com la transmissió de dades han d'anar acompanyades de la signatura electrònica reconeguda de l'òrgan administratiu competent.

4. L'Administració general estableix els mecanismes necessaris per elaborar certificats administratius electrònics, que tenen els mateixos efectes que els expedits en suport paper. El contingut d'aquests certificats es pot imprimir en suport paper i pot incloure un codi segur de verificació generat electrònicament.

Els usuaris, en substitució dels documents en paper, poden presentar documents en suport electrònic d'altres administracions amb les quals l'Administració general hagi subscrit un conveni de col·laboració, obtinguts telemàticament o bé mitjançant la compulsa electrònica del certificat en paper.

### Article 33. Còpies electròniques

1. En el cas que el Codi de l'Administració vigent permeti a l'usuari obtenir els documents que consten en un expedient administratiu, si la còpia és en suport paper, es fa a través d'un procediment de digitalització qualificada, en els termes previstos a la Llei de serveis de confiança electrònica.

La incorporació de documents en suport paper als tràmits i procediments administratius que es tramitin per via electrònica es fa mitjançant la còpia electrònica dels documents en suport paper descrita anteriorment.

El document electrònic pot ser vàlid tant en el procediment concret per al qual s'ha realitzat la còpia com per a qualsevol altre procediment tramitat per l'Administració general, sempre que l'usuari l'hagi consentit expressament.

2. Quan un procediment iniciat electrònicament no es tramiti totalment en suport electrònic, l'òrgan competent pot procedir a la reproducció en suport paper dels documents electrònics, mitjançant acarament, per tal de continuar la tramitació de l'expedient. Aquesta possibilitat s'ha d'entendre sense perjudici de l'obligació de l'Administració general de conservar l'original electrònic quan contingui informació que afecti drets o interessos dels usuaris.

3. En el trasllat de documents electrònics a còpies en suport paper, es fa constar la diligència del personal competent que acrediti la correspondència i l'exactitud amb el document original electrònic, mitjançant acarament. Aquests documents tenen la consideració de còpies autèntiques.

4. Els documents electrònics es poden traslladar a còpies en suport paper mitjançant procediments automatitzats de còpia. En aquest cas, el document en suport paper té la consideració de còpia autèntica sempre que incorpori un mecanisme de codi segur de verificació que permeti validar-ne el contingut amb la identificació del document electrònic original.

### Article 34. L'expedient electrònic

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

2. La foliació dels expedients electrònics es du a terme mitjançant un índex electrònic, signat o segellat per l'òrgan actuant, segons correspongui. Aquest índex garanteix la integritat de l'expedient electrònic i en permet la recuperació sempre que calgui. És admissible que un mateix document formi part de diferents expedients electrònics.

#### **Article 35. L'arxiu electrònic de documents**

1. L'Administració general pot arxivar per mitjans electrònics tots els documents que es produeixen en l'exercici de les seves funcions. La reproducció en suport electrònic de documents en suport paper es fa de conformitat amb el procediment de digitalització qualificada.

En el supòsit de documents emesos originàriament en paper dels quals s'hagin efectuat còpies electròniques, es pot procedir a la destrucció dels originals, en els termes i amb les condicions que estableixi la normativa aplicable.

2. L'Administració general garanteix la conservació dels documents electrònics originals, rebuts, produïts i gestionats en el desenvolupament dels seus processos administratius, i al llarg del seu cicle de vida.

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

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

5. L'Administració general pot establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxiu definitiu dels seus documents electrònics, sempre que compleixin les garanties de l'apartat anterior.

### **Capítol tercer. Notificació i publicació dels actes administratius**

#### **Article 36. Notificació per mitjans electrònics**

1. La notificació electrònica es practica utilitzant mitjans electrònics quan la persona interessada hagi assenyalat aquest mitjà com a preferent, o expressi el seu consentiment a la seva utilització, tant en els procediments administratius que es tramitin per via electrònica com en els procediments tramitats en suport paper.

2. L'acceptació dels usuaris pot tenir caràcter general per a tots els tràmits que es relacionin amb l'Administració general o per a un o determinats tràmits, segons el que hagin manifestat.

3. Per a l'eficàcia del que disposen els epígrafs anteriors, tota persona que manifesti la seva voluntat de rebre notificacions per mitjans electrònics ha de disposar d'una adreça electrònica corresponent a un servei de lliurament electrònic qualificat, que sigui oferta o admesa per l'Administració general.

#### **Article 37. Pràctica i efectes de la notificació**

1. La notificació s'entén practicada a tots els efectes legals en el moment que es produeixi la seva recepció mitjançant el servei de lliurament electrònic qualificat, el qual ha d'acreditar la data i l'hora en què es produeixi aquesta recepció.

2. En el cas que el servei de lliurament electrònic qualificat no pugui acreditar la recepció de la notificació, s'haurà d'efectuar d'acord amb el que disposa el Codi de l'Administració vigent.

3. Durant la tramitació dels procediments, la persona interessada pot requerir a l'òrgan o l'entitat corresponents que les notificacions successives no es practiquin per mitjans electrònics.

En aquest cas, cal fer servir qualsevol altre mitjà previst en el Codi de l'Administració vigent. Aquest requeriment no és efectiu quan l'Administració general aprecii mala fe o abús de dret per part de l'usuari.

4. L'accés electrònic per part de l'usuari al contingut de les actuacions administratives corresponents té els efectes propis de la notificació per compareixença, sempre que quedi constància d'aquest accés.

**Article 38. El tauler d'anuncis**

1. El tauler d'anuncis de l'Administració general es dota dels mecanismes necessaris, com els de signatura electrònica, segellat de temps, o altres, per tal d'acreditar fefaentment la difusió pública de la informació que es publiqui en aquest espai.

2. La publicació d'actes i comunicacions que hagin de divulgar-se al tauler d'anuncis es pot complementar amb la publicació a la seu electrònica, respectant la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

3. La publicació dels actes o les comunicacions mitjançant el tauler d'anuncis electrònic no substitueix en cap cas la notificació personal, llevat dels casos previstos a la legislació administrativa.

**Capítol quart. Tramitació dels procediments administratius electrònics****Article 39. La iniciació del procediment administratiu**

La iniciació del procediment administratiu a instància de part per mitjans electrònics es realitza, exclusivament, amb la presentació de la sol·licitud al Registre Electrònic que es regula en aquest Reglament. Aquesta sol·licitud ha de reunir els requisits establerts per la legislació administrativa.

**Article 40. Instrucció dels procediments per via electrònica**

1. Els programes, les aplicacions i els sistemes d'informació que en cada cas s'utilitzin per a la realització dels tràmits administratius per mitjans electrònics han de garantir el control dels terminis, la constància de la data i l'hora i la identificació de les persones i els òrgans responsables de les actuacions i els procediments, a més de garantir l'ordre de tramitació dels expedients.

2. Es garanteix l'exercici dels drets que assisteixen l'usuari durant la tramitació de l'expedient administratiu mitjançant els mitjans de comunicació i notificació previstos en aquest Reglament.

**Article 41. Acabament del procediment**

1. Els procediments que es tramitin i s'acabin en suport electrònic garanteixen la identificació i l'exercici de la competència per part de l'òrgan competent, mitjançant qualsevol dels instruments d'identificació i autenticació del document produït.

2. L'acte o la resolució que posi fi a un procediment electrònic ha de complir els requisits que preveu la legislació administrativa.

3. El trasllat de documents electrònics es fa d'acord amb el procediment de canvi de suport previst en aquest Reglament.

**Títol VIII. Normes d'organització i incorporació de tràmits****Article 42. Planificació del desenvolupament dels serveis electrònics i protocols d'actuació**

1. La planificació del desenvolupament dels serveis electrònics s'aprova per mitjà d'un acord del Govern.

2. Correspon al Servei de Tràmits del Govern coordinar i fer el seguiment d'aquest desenvolupament.

3. La producció de serveis electrònics, d'acord amb el principi de simplificació, ha d'anar precedida d'un procés d'anàlisi, revisió i racionalització, tant dels requisits i la documentació exigibles, amb la finalitat de reduir-ne al màxim l'aportació, com dels processos de gestió interna per tal de reduir-ne els terminis de resolució i incorporar-hi les millores i les automatitzacions necessàries.

**Disposició addicional primera. Normes tècniques d'interoperabilitat i seguretat**

El Govern elaborarà i aprovarà les normes a què es refereix l'article 26, apartat 1, d'aquest Reglament en el termini d'un any des de l'entrada en vigor d'aquest Reglament.



## Disposició adicional segona. Implementació de les disposicions reglamentàries

L'exercici, l'aplicació i la interpretació de la resta de disposicions reglamentàries es duran a terme segons el que es preveu a la normativa aplicable, a les previsions d'aquest Reglament, a la implementació dels mitjans que els possibilitin i a la disponibilitat pressupostària en relació amb aquests mitjans.

## Disposició final. Entrada en vigor

Aquest Reglament entrarà en vigor l'endemà de ser publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 1 de juliol del 2015

*Antoni Martí Petit*  
*Cap de Govern*