

Reglaments

Decret 202/2024, del 15-5-2024, d'aprovació del Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració.

Exposició de motius

En un món en què la tecnologia cada vegada és més present, la ciutadania ha de situar-se en el centre dels models de relació i de servei, com a destinatària última de les polítiques i dels serveis públics, la qual cosa significa que la dimensió interna de la governança ha de concebre's en funció d'aquesta meta final. La gestió pública ha de fer-se d'una determinada manera, perquè és necessari que es manifesti a l'exterior en clau d'eficàcia, eficiència, transparència i proactivitat.

Aquest Reglament regula els aspectes i elements dels serveis digitals, entesos com les actuacions, informacions i en general serveis i procediments administratius que es fan amb els ciutadans per via de les noves tecnologies, seguint l'esquema i les disposicions marcades pel Codi de l'Administració.

Regular els serveis digitals i els seus elements és una obligació i una necessitat per a una Administració eficient. Amb tot, la mera existència de serveis digitals no produeix eficiència ni reducció de càrregues administratives, sinó que requereix una modernització de processos i una adaptació dels canals per aconseguir un ús massiu eficaç, i segur per a la ciutadania.

La transformació digital no és la simple utilització de les tecnologies de la informació i comunicació, sinó que és imprescindible assegurar que la digitalització dels procediments i els serveis públics comporti reenginyeria de processos, simplificació administrativa, reducció de càrregues per a la ciutadania i normalització de documents amb un llenguatge clar i de lectura fàcil. En general, es demanen serveis més personalitzats, més fàcils d'usar, més integrals i més adaptats a les necessitats particulars.

La satisfacció de la ciutadania en l'ús dels serveis públics digitals és fonamental i la base de la relació dels ciutadans amb les noves tecnologies i l'Administració. Per això, és prioritari disposar de serveis digitals fàcilment utilitzables i accessibles, de manera que es pugui aconseguir que la relació de les persones amb l'Administració a través del canal electrònic sigui fàcil, intuïtiva, efectiva, eficient i no discriminatòria, a la vegada que es té en compte la seva opinió.

La situació generada per la pandèmia de la COVID-19 ha constituït un context inèdit per a la prestació dels serveis públics i, particularment, per a l'atenció a la ciutadania.

Aquesta circumstància sobrevinguda ha suposat, no obstant això, una oportunitat d'aprendre lliçons i de detectar nous reptes: la implantació i gestió de processos que facilitin l'accés de la ciutadania als serveis públics i a la informació, l'orientació a la ciutadania en la creació i el disseny dels serveis públics, l'oferta proactiva de serveis personalitzats, els instruments de seguiment, control i avaluació de la qualitat de l'atenció a la ciutadania, la creació d'elements de coordinació d'estructures organitzatives i canals, etc.

La Llei 14/2023, del 3 de juliol, del text consolidat del Codi de l'Administració regula les relacions externes i internes de l'Administració i conté tota una sèrie de previsions que necessiten el consegüent desenvolupament en l'Administració que garanteixin l'exercici dels drets de la ciutadania en les seves relacions amb aquesta.

El Govern d'Andorra comptava, fins ara, amb una regulació normativa específica sobre atenció a la ciutadania amb els mitjans electrònics, però era anterior a la modificació del Codi de l'Administració feta a través de la Llei 10/2019, del 15 de febrer, de modificació del Codi de l'Administració, del 29 de març de 1989, entre altres.

El Codi de l'Administració, amb l'evolució soferta des del 2019 fins avui dia, reconeix, entre altres aspectes, 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.

En un moment inicial, l'entrada en vigor de la Llei de serveis de confiança electrònica va suposar la creació d'un marc genèric de confiança electrònica aplicable a qualsevol mena d'actuació o relació jurídica i, entre d'altres, en els àmbits dels consumidors, les empreses i les administracions. En conseqüència, va ser necessari regular el reconeixement i l'exercici pràctic d'aquest dret, i tots els relacionats i que se'n deriven, per al Govern d'Andorra, mitjançant el Decret d'aprovació del Reglament de l'administració electrònica en l'àmbit de l'Administració general del 8 de juliol del 2015.

Recentment, normes com la Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals; la Llei 33/2021, del 2 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i govern obert; la Llei 42/2022, de l'1 de desembre, de l'economia digital, l'emprenedoria i innovació, en especial en referència al teletreball, l'accés obert a documents, informació i dades, la passarel·la d'intercanvi de dades i documents del Principat d'Andorra; el Decret del 4 de novembre del 2015 de creació del Pla director de preservació dels objectes digitals del Govern; el Decret 121/2023, del 15-3-2023, d'aprovació de la Política de gestió de l'expedient i del document electrònics del Govern amb el seu model de gestió, que actualitza el del 2008; el Decret 187/2021, del 2-6-2021, d'aprovació del Reglament de l'actuació administrativa automatitzada; el Decret 89/2023, del 22-2-2023, de digitalització qualificada; el Decret 90/2023, del 22-2-2023, d'arxiu qualificat; el Decret 569/2022, del 28-12-2022, d'intercanvi de dades i documents del Principat d'Andorra, i el Decret 460/2022, 9-11-2022, d'interoperabilitat del Principat d'Andorra, entre altres, representen una especialització del marc normatiu actual quant a la relació dels administrats envers el Govern que requereix un enfocament a la funció d'atenció a la ciutadania des d'un punt de vista integral i omnicanal, per la qual cosa aconsella elaborar un reglament que reuneixi, en una norma, tots els instruments necessaris per a l'adequada atenció a la ciutadania.

Aquest Reglament ofereix una nova visió i accés als serveis públics per mitjans electrònics, mitjans que no són sinó un canal més d'interacció amb la ciutadania, però de gran importància i relleu en el temps actual.

Aquest canal pren molta importància per la ineludible presència de les tecnologies de la informació. I encara més amb la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració, que assenyalava en el capítol desè el concepte d'administració electrònica i desenvolupa un model d'administració que estableix els elements principals de la comunicació i de l'acció d'aquesta Administració amb els administrats, mitjançant el Portal electrònic de l'Administració pública, la Seu electrònica i el registre electrònic. Relacionat amb això, i en referència amb els conceptes de bona administració i uns serveis públics de qualitat, la Llei 33/2021, del 2 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i govern obert estableix que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat reconeguts, amb caràcter general, per la normativa administrativa i, específicament, per les lleis reguladores de les diverses activitats públiques.

L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat.

Es defineix, doncs, una administració que empra els elements electrònics per dur a terme les seves accions; és més, entra plenament en l'era digital i, per tant, esdevé una administració digital, en el sentit que l'administració digital és un nou model d'administració que vol adequar la seva gestió i la manera de relacionar-se amb la ciutadania al nou entorn digital.

El que fins ara s'ha entès com a *administració electrònica* es referia a l'automatització o "electronificació" dels processos; és a dir, a donar servei electrònic per a allò que fins ara es feia en paper. En el fons es tractava de donar accés als ciutadans a la tramitació de serveis i procediments administratius per via electrònica.

L'administració digital va més enllà i significa, a més, generar valor públic mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació i comunicació -d'ara endavant, "TIC"- . Així, les noves tecnologies mòbils, les dades obertes

i la col·laboració entre administracions públiques s'afegeixen als instruments propis de l'administració electrònica per construir administracions públiques obertes, transparents i eficients que prestin serveis proactius, personalitzats i accessibles a les persones, i que són capaces d'interaccionar directament amb el ciutadà posant-lo al centre de l'acció política, de manera que el ciutadà no solament rep sinó que n'és actor.

Ha d'aclarir-se que aquest Reglament no constitueix l'exclusiu desenvolupament reglamentari de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració, però sí que estableix un marc que afecta la ciutadania en general mitjançant la relació dels usuaris amb l'Administració per via digital. Per tant, es fa un salt qualitatiu en el procés d'implantació i desplegament de l'administració digital substituint el paper pel suport electrònic en tots els procediments administratius i fent extensiva l'obligació de tramitació electrònica, de manera adequada i proporcionada, als empresaris en general i als individuals o autònoms.

En tots els casos, es tracta de col·lectius per als quals la dedicació professional i la capacitat tècnica està lligada a l'ús de les tecnologies, en tractar-se d'unes eines que utilitzen amb assiduitat o que són part indispensable del seu treball, i per als quals l'ús d'aquests mitjans, a més d'ampliar el coneixement, ha de ser natural i formar part del seu dia a dia.

Per altra banda, el ciutadà ha de ser entès com el fonament de l'acció de Govern, i és el centre de tota activitat i a qui l'acció de l'Administració s'orienta com un veritable govern obert, una orientació al ciutadà, amb transparència, publicitat, claredat, accés a la informació, neutralitat institucional, perdurabilitat, transversalitat, eficàcia, accessibilitat universal, primacia de l'interès general i col·lectiu, inclusió, protecció de les dades de caràcter personal i rendiment de comptes.

Un aspecte absolutament essencial del Reglament, sense el qual no es possibilitaria de fet la materialització dels seus fins i objectius, és el títol dedicat a la governança.

En concret, assenyalava el referent directiu i els referents tècnics per a l'impuls i la coordinació en matèria de serveis digitals, cercant el compromís en l'establiment i la implantació dels processos que millorin la informació administrativa i l'administració digital en particular entre els departaments de l'Administració general i qualsevol altra entitat que sigui objecte i subjecte d'aquest Reglament.

El Reglament s'estructura en set títols. En el primer títol es defineixen les disposicions generals, que recullen en un primer capítol l'objecte i l'àmbit d'aplicació. Un segon capítol recull els principis que han de governar l'actuació de l'Administració a través dels mitjans electrònics.

El títol segon recull el model i els instruments que han de configurar l'administració digital i la seva regulació. Un primer capítol defineix i marca com es fa la presència de l'administració digital a Internet. El capítol segon tracta de la política de dominis del Govern per permetre una configuració en la qual els ciutadans puguin reconèixer i identificar de manera fàcil i estructurada els continguts i els serveis dels quals disposen. En els capítols tercer, quart, cinquè i sisè es crea el portal, la Seu electrònica del Govern, el Registre general electrònic i el tauler d'anuncis, respectivament.

Amb la base ja definida, en el títol tercer es tracta del procediment administratiu electrònic, que ja ha estat objecte de diferents decrets i regulacions específiques, que es volen recollir i reagrupar en aquesta norma per facilitar la compensació de l'abast d'aquest nou paradigma.

El títol quart regula la manera en què es pot exercir la representació de tercers mitjançant l'ús de serveis digitals, i s'obre així la porta a l'acció de representants en els actes administratius per via digital.

El títol cinquè regula l'ús de mitjans digitals dels òrgans col·legiats de l'Administració general donada la importància dels mitjans digitals i de la necessitat d'arribar a la digitalització de l'Administració en tots els seus àmbits.

En el títol sisè es configura el Servei d'Atenció Ciutadana, basat en un sistema integral que es defineix en el capítol primer. En el capítol segon es crea el servei d'atenció virtual a distància o Oficina Virtual d'Atenció al Ciutadà (anomenat OVAC), com un canal de comunicació i atenció personal però telemàtic i a distància, que ofereix moltes possibilitats i que cal regular de forma específica.

Finalment, el títol setè, sobre serveis digitals i governança, és la peça essencial de tot l'engranatge, necessari per fer reals i executables els canvis d'aquest nou enfocament.

En el capítol primer es defineix un sistema de governança dels serveis digitals, basat en el treball transversal, col·laboratiu, que implica especialment els responsables dels àmbits d'atenció al ciutadà, tecnològic i jurídic, però també involucra la totalitat de l'Administració i del personal, tant els serveis amb responsabilitats més internes com els que també tenen responsabilitats davant els ciutadans.

En el capítol segon es detallen les eines necessàries per gestionar aquests canvis amb la visió del treball per processos, la necessitat de gestionar el canvi intern i la necessitat d'atendre i escoltar les propostes de millores, els suggeriments i les queixes que la ciutadania pot formular.

Per acabar, es preveuen disposicions addicionals, derogatòries, transitòries i finals per donar coherència al sistema normatiu sobre els serveis digitals.

A proposta del cap de Govern, el Govern, en la sessió del 15 de maig del 2024, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

Article únic

S'aprova el Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració.

Reglament d'impuls dels serveis digitals de l'Administració

Títol I. Disposicions generals

Capítol primer. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. *Objecte*

Aquest Reglament regula la utilització dels mitjans digitals en l'Administració general, en el marc que estableix la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.

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 els representants de les persones jurídiques o bé les persones jurídiques mitjançant els seus representants o mandataris acreditats, amb capacitat d'obrar, quan utilitzin mitjans digitals en les seves relacions amb l'Administració general.

3. Aquest Reglament és aplicable a la resta de l'Administració pública, els comuns i quarts i els òrgans que en depenen, altres entitats i els organismes autònoms o entitats parapúbliques, quan s'estableixin en els corresponents convenis, en els àmbits d'aplicació corresponents.

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 digitals, 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 prestació dels serveis digitals com el conjunt dels serveis públics, procediments administratius i tràmits a l'Administració general i la comunal, quan existeixin convenis, accessibles per via electrònica, de conformitat amb el que preveu aquest Reglament.

d) Els serveis digitals són el resultat dels processos de l'Administració general i són el conjunt d'activitats desenvolupades per l'Administració general per via electrònica.

e) El tractament de la informació obtinguda per l'Administració general en l'exercici de les seves potestats.

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

a) Fixa els principis rectors per a l'impuls i el desenvolupament de l'administració digital en l'àmbit de l'Administració general, orientats a una visió centrada en la ciutadania.

b) Estableix els drets i els deures que han de regir les relacions dels usuaris amb l'Administració general en els serveis digitals.

c) Regula les condicions i els efectes jurídics de l'ús dels mitjans digitals en la tramitació dels procediments administratius de l'Administració general.

d) Regula la presència de l'Administració general i el model a Internet.

e) Estableix els instruments i el model de funcionament intern per a la qualitat i la millora contínua de l'atenció a la ciutadania, específicament el sistema de consultes, queixes i suggeriments dels serveis digitals.

f) Crea i regula el Portal general de l'Administració, la Seu electrònica de l'Administració general, el Registre electrònic de l'Administració general, el tauler i altres instruments de l'administració digital d'acord amb la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.

g) Crea el Registre electrònic de representants i regula el sistema de representació per mitjans electrònics.

h) Regula l'ús dels mitjans electrònics per part dels òrgans col·legiats de l'Administració general.

i) Estableix els sistemes d'identificació i acreditació en l'àmbit de l'Administració general, a l'empara del que està establert a la Llei de serveis de confiança electrònica i el Codi de l'Administració.

j) Estableix el model de governança dels serveis digitals.

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

4. Quant a la Seu electrònica del Govern, estén el seu àmbit d'actuació als organismes que es determinin en els instruments de col·laboració amb altres administracions públiques que, si escau, formalitzi l'òrgan responsable de la transformació digital, a l'empara del que està establert a la disposició addicional segona de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració i a la Llei 32/2017, del 20 de desembre, de col·laboració entre l'Administració i els comuns i entre els comuns.

Així mateix, també és aplicable aquest punt respecte als organismes públics i les entitats de dret privat dependents de l'Administració general que per la seva vinculació al dret públic hagin d'utilitzar eines digitals que, en compliment de les normes, hagin de donar servei al ciutadà mitjançant les seues o subseus.

Capítol segon. Principis rectors, drets i deures de l'Administració general i els ciutadans en la relació a través de mitjans electrònics

Article 4. *Principis rectors*

L'actuació de l'Administració, a través dels mitjans electrònics, es regeix pels principis generals previstos 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.

b) Principi d'igualtat perquè en cap cas l'ús de mitjans digitals 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 digitals.

c) Principi d'accessibilitat a la informació i als serveis digitals en els termes que estableix la normativa vigent, dins de les possibilitats tecnològiques a disposició de l'administració digital, per garantir l'accessibilitat per als col·lectius que ho requereixin, en particular per a les persones grans i les persones amb diversitat funcional.

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 la utilització dels serveis digitals 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 serveis digitals 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, segons el qual l'Administració ha de garantir la disposició d'una informació a través de mitjans digitals completa, autèntica, veraç i actualitzada, clara i comprensible i disponible per als ciutadans, i la prestació de serveis ha de conduir a l'avaluació i la millora constant, amb la col·laboració dels ciutadans.

h) Principi de neutralitat tecnològica i d'adaptabilitat al progrés de les tècniques i els sistemes de comunicacions electròniques. 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, dins de les seves possibilitats.

i) Principi de simplificació administrativa i minimització, pel qual es redueixen de manera substancial el nombre i la complexitat dels tràmits, els temps i els terminis dels serveis digitals, i es millori el servei a la ciutadania a través de l'ús dels mitjans digitals amb l'objectiu d'assolir una integració dels processos.

j) Principi de transparència, publicitat i traçabilitat del procediment, pel qual l'ús de mitjans digitals ha de facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de les actuacions administratives i l'adopció de sistemes i aplicacions per a la traçabilitat de les actuacions dutes a terme per l'Administració i els ciutadans en les relacions administratives per mitjans electrònics.

k) Principis d'eficàcia, eficiència i economia, en virtut dels quals la implantació dels mitjans digitals a l'Administració general està presidida pels criteris següents: l'impacte i la utilització, per part dels usuaris, dels serveis prestats en compliment dels seus fins; els col·lectius de població als quals s'adreça; les millores assolibles per a 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; la maduresa i disponibilitat de les tecnologies, i la coordinació entre els serveis.

l) Principi d'interoperabilitat, pel qual l'Administració ha de garantir l'adopció dels estàndards d'interoperabilitat i vetllar perquè els sistemes d'informació utilitzats siguin compatibles i capaços de compartir dades i documents amb altres.

m) Principi de personalització i proactivitat, pel qual la personalització i la proactivitat en l'atenció a la ciutadania s'entén com la capacitat de l'Administració perquè, partint del coneixement adquirit per l'usuari final del servei, proporcioni serveis preemplenats i s'anticipi a les seves possibles necessitats.

n) Principi d'omnicanalitat de mitjans, pel qual les aplicacions i els sistemes d'informació han de permetre que les persones interessades que no estiguin obligades a fer servir els mitjans digitals puguin canviar el canal per mitjà del qual es relacionen amb les administracions públiques, assegurant la integritat i la seguretat jurídica del conjunt del procediment.

o) Principi d'innovació en la creació dels serveis digitals com a impuls per a la creació de nous serveis digitals d'acord amb l'evolució i la millora permanent en la prestació dels serveis públics, aprofitant tot el potencial de la innovació i la tecnologia, creant valor públic i posant l'experiència de les persones en el centre del disseny del servei. Així mateix, impuls de la prestació de serveis digitals tenint en compte els procediments associats a un servei públic, per facilitar a les persones una tramitació unificada de serveis.

Article 5. *Deures de l'Administració general envers els usuaris*

L'Administració té els deures següents:

- a) Impulsar l'ús del canal digital, tot duent a terme accions per reduir la bretxa digital.
- b) Oferir accés gratuït a les eines d'accés als serveis digitals, en especial fomentar l'ús dels serveis de certificació electrònica.
- c) Mantenir actualitzada, objectiva, útil, veraç, segura, reutilitzable i accessible la informació pública que es difon a través del seu portal corporatiu i dels serveis als quals es pot accedir, havent de complir amb els principis rectors d'aquest Reglament.
- d) Permetre al ciutadà la formulació de consultes, suggeriments i queixes, i donar-hi resposta.
- e) Facilitar l'acompanyament en l'ús d'aquests mitjans digitals i donar informació i assessorament sobre els aspectes tècnics i jurídics de l'ús dels mitjans digitals i les condicions de funcionament, accés i reutilització de la informació i els serveis electrònics.
- f) Conservar en format electrònic els documents i les dades que formin part de l'expedient.
- g) Coordinar-se dins de l'Administració i amb altres administracions i empreses parapúbliques i privades per proposar solucions integrades i unificades.
- h) El deure de no demanar documents o informació ja en possessió de l'Administració, fet que implica que:
 - i. Si l'òrgan administratiu que tramita el procediment posseeix les dades o documents o hi té accés electrònic, els ha d'incorporar al procediment.
 - ii. Si l'òrgan administratiu que tramita el procediment no posseeix les dades o documents, els ha de demanar a l'organisme que els tingui, i ha d'obtenir-los electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o mitjançant consulta a la Passarel·la d'intercanvi de dades i documents del Principat d'Andorra o a altres sistemes electrònics habilitats a aquest efecte.
 - iii. Si excepcionalment l'òrgan administratiu que tramita el procediment no pot obtenir les dades o documents, pot requerir a la persona interessada la presentació del document original, o l'acarament de les còpies que hagin estat aportades amb el document original mitjançant l'exhibició d'aquest últim, conforme al que es disposa en la legislació.
- i) Posar tota la informació, tots els formularis i tots els serveis en línia i, quan no sigui possible el circuit complet, almenys possibilitar la descàrrega i l'inici del servei digital.
- j) Assegurar la privacitat i la seguretat en les comunicacions entre l'Administració i el ciutadà dins de les seves possibilitats.

Article 6. *Drets i deures dels usuaris*

1. Els usuaris gaudeixen dels drets següents:

- a) El dret de relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans digitals, 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 la utilització d'un mitjà no electrònic o en els casos en què d'una norma amb rang de llei se n'infereixi l'ús d'un mitjà no electrònic.
- b) El dret a que l'Administració se'ls dirigeixi a través d'aquests mitjans digitals 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 la primera hagi signat un conveni d'intercanvi d'informació.
- d) El dret d'accedir a la seva informació administrativa a través de mitjans digitals.
- e) El dret d'accedir a la informació pública que consti a la Seu electrònica, sempre que els mitjans ho permetin.
- f) El dret d'accedir a serveis digitals i d'utilitzar-los amb independència de les eines tecnològiques emprades en condicions de seguretat tècnica i jurídica.
- g) El dret a la confidencialitat i a la protecció de les seves dades personals i la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades, en especial el dret que la informació personal no pugui tractar-se per a cap altra finalitat.
- h) El dret a actuar per mitjà de representant en els serveis digitals.
- i) El dret a participar, mitjançant suggeriments o qualsevol altre mitjà de recollida d'informació dels usuaris, en la millora dels serveis digitals.
- j) El dret a ser informat del trasllat d'una sol·licitud rebuda per l'autoritat no competent a l'autoritat competent.

2. Els usuaris tenen els deures següents:

- a) El deure de facilitar informació veraç, completa i actualitzada, adequada a les finalitats per a les quals se sol·licita.
- b) El deure de respectar les condicions d'ús.
- c) El deure d'utilitzar els canals i els procediments creats per a cada cas.
- d) El deure de custodiar els documents i qualssevol elements identificatius personals i intransferibles usats en les relacions administratives per mitjans electrònics.
- e) El deure de garantir la veracitat de les dades i la seva actualització, sense perjudici de les condicions d'ús que, si és el cas, s'estableixin.
- f) El deure de relacionar-se per mitjans digitals amb l'Administració segons el que s'estableix en l'article 7.

Article 7. *Obligació de relacionar-se amb l'Administració per mitjans digitals*

1. D'acord amb l'article referent als drets i les obligacions derivats de l'aplicació de mitjans electrònics a l'Administració pública de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració, llevat que una llei estableixi altrament estan obligades a relacionar-se únicament a través de mitjans digitals amb l'Administració pública les persones o entitats que s'indiquen a continuació:

- a) Les persones físiques i jurídiques que exerceixen una activitat professional, mercantil, comercial, industrial o de naturalesa anàloga, en l'exercici d'aquestes activitats.
- b) Qualsevol persona física, jurídica o entitat amb persones assalariades a càrrec seu, en l'exercici de les activitats assenyalades en la lletra anterior.
- c) La persona que exerceix una activitat professional en representació d'una persona interessada.

2. Llevat que una llei estableixi l'obligació de comunicar-se amb l'Administració pública a través de mitjans digitals, les persones no obligades per l'apartat anterior poden escollir, quan s'iniciï el procediment, la manera de relacionar-se amb l'Administració pública, sense perjudici que la gestió sigui electrònica.

3. Amb l'objectiu que s'utilitzi de forma preferent la tramitació a través la Seu electrònica, l'Administració pública ha de facilitar l'acompanyament en l'ús d'aquests mitjans digitals.

4. Excepcionalment, les persones obligades a utilitzar mitjans digitals poden sol·licitar a l'instructor de l'expedient la utilització d'altres mecanismes en la seva relació amb l'Administració pública, i han d'acreditar la

impossibilitat de comunicar-se electrònicament. La sol·licitud es resol en el termini de cinc dies, i contra la decisió no es pot interposar recurs.

5. El personal de l'Administració pública, en les relacions internes de l'Administració pública, actua únicament a través de mitjans digitals, utilitzant la signatura electrònica en la subscripció dels documents administratius.

Títol II. Model i instruments de l'administració digital

Capítol primer. Definició del model d'administració digital

Article 8. *Definició del model de presència a Internet*

1. El model de presència a Internet de l'Administració general constitueix una part essencial dels serveis digitals i de la informació al ciutadà per mitjans telemàtics.
2. Aquest model pertany a l'estratègia d'administració digital que defineixi el Govern en els projectes o programes d'acord amb la temporalitat i els recursos que així es prevegin.
3. Les seves finalitats i característiques les defineix l'òrgan competent en administració digital mitjançant un protocol.
4. En qualsevol cas està format:
 - a) Pels dominis que constitueixen el Portal electrònic de l'Administració i de la Seu electrònica i els subdominis vinculats i dependents.
 - b) Pels elements comuns del model, que garanteixen la qualitat i l'homogeneïtat dels continguts i serveis dels llocs web del Govern, i defineixen i ordenen els recursos necessaris per al seu funcionament.
 - c) Pel mitjà d'accés als serveis digitals al servei del ciutadà mitjançant les corresponents seues electròniques.

Article 9. *Continguts dels llocs web*

1. Els continguts i serveis que conformen la presència de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents a Internet s'han de vincular a l'exercici de funcions i a la prestació de serveis propis dels òrgans que la componen, i han de derivar, quan sigui procedent, a la Seu electrònica corporativa.
2. Per al millor compliment del seu servei, el portal corporatiu pot integrar enllaços, continguts i informació de tercers, amb caràcter merament informatiu i sense que això no suposi cap autorització d'aquests continguts o cap assumptió de responsabilitat sobre aquests continguts. Tot això sense perjudici del compliment que es disposa en la legislació de propietat intel·lectual i reutilització de la informació del sector públic prevista en la legislació vigent.
3. En tot cas, s'ha de proporcionar una informació integral, actualitzada i fiable, i s'ha de garantir la seguretat de l'accés a aquesta informació i als serveis, així com l'accessibilitat per a persones amb diversitat funcional.
4. El contingut dels llocs web a proposta dels diferents ministeris ha de seguir l'esquema i la política de comunicació del Servei de Comunicació del Govern.

Article 10. *Data i hora oficials i calendari dels llocs web i dels serveis digitals*

El model de presència a Internet d'aquest Reglament i els elements de l'administració electrònica regulats en els capítols 3, 4, 5 i 6 d'aquest Reglament es regeixen per la data i l'hora fixats amb referència al temps universal coordinat (UTC), així com pel calendari oficial corresponent a la parròquia d'Andorra la Vella, que han de figurar de forma visible en aquests elements.

Article 11. *Disponibilitat i incidències dels llocs web i dels serveis digitals*

1. El model de presència a Internet d'aquest Reglament i els elements de l'administració electrònica regulats en els capítols 3, 4, 5 i 6 d'aquest Reglament han d'estar disponibles cada dia de l'any i durant les 24 hores del dia, excepte per una situació extraordinària o per incidències tècniques.

2. Quan per raons tècniques es pugui preveure que els serveis digitals no han d'estar operatius, l'Administració ho ha d'anunciar amb el màxim d'antelació possible.
3. La Seu electrònica i el Registre electrònic han d'informar de la suspensió temporal del servei i, si escau, de la previsió de la durada i de l'adopció de mesures correctives.
4. En els casos d'interrupció no planificada, i sempre que sigui possible, l'usuari ha de veure un missatge en què se li comuniqui la interrupció del servei.
5. Mentre duri qualsevol de les situacions dels punts anteriors, l'òrgan competent pot determinar, mitjançant una resolució expressa, l'ampliació dels terminis afectats. Tret de causa justificada, tots els terminis que haguessin de vèncer mentre duri la incidència s'amplien automàticament fins al dia hàbil posterior a la restitució del funcionament.

Article 12. *Normes de responsabilitat dels llocs web i dels serveis digitals*

1. L'Administració general no és responsable, excepte que s'indiqui el contrari, del contingut, la integritat, la veracitat o l'actualització de cap dels vincles o enllaços que puguin trobar-se inclosos en els llocs web i en els serveis digitals d'aquest Reglament que corresponen a un organisme o una administració pública diferent. Tampoc no és responsable de l'accés per part dels usuaris, ni del resultat obtingut a conseqüència d'aquest accés, ni dels danys i perjudicis que se'n puguin derivar.
2. En aquest cas, els llocs web i els serveis digitals d'aquest Reglament estableixen els mitjans necessaris perquè l'usuari sàpiga si el vincle o hiperenllaç al qual accedeix correspon a un organisme o una administració pública diferent.
3. Tots els llocs web i els serveis digitals regulats en aquest Reglament han d'incorporar un avís legal, la política de galetes i la política de privacitat homogènia i corporativa.
4. Les administracions diferents de l'Administració general són responsables dels vincles o enllaços comunicats al Govern d'Andorra.

Capítol segon. Política de dominis del Govern**Article 13.** *Noms de dominis dels llocs web i dels serveis digitals*

1. S'estableix la política de noms de dominis de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents, que ha de mantenir una coherència adequada amb l'estructura dels llocs web del Govern. La seva ordenació és jerarquitzada:
 - a) Govern.ad constitueix el domini de nivell superior a partir del qual es defineix el Portal electrònic del Govern, i vinculats a aquest últim s'ordenen els subdominis existents a cada moment. Tots els llocs web, continguts i serveis que conformen la presència de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents a Internet s'han de mostrar i publicitar sota aquest domini principal.
 - b) Govern.ad constitueix la imatge i la marca a Internet i dona accés a la Seu electrònica dels serveis públics de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents.
 - c) La publicitat dels diferents llocs web de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents, tinguin o no contractat un domini, ha de fer referència al subdomini dependent de govern.ad que tinguin atorgat.
 - d) No obstant el que es disposa en l'apartat anterior, la publicitat dels llocs web als quals no correspongui un subdomini propi ha de fer referència a l'adreça electrònica vinculada a govern.ad en la qual se situïn.
2. Poden registrar-se dominis nous quan es doni algun dels requisits següents:
 - a) Que l'assignació del nom de domini correspongui a un organisme amb personalitat jurídica pròpia.
 - b) Que el nom de domini correspongui a una marca registrada de la qual sigui titular l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents.

c) Que el nom de domini tingui una clara capacitat d'identificació intuitiva per a la ciutadania amb alguna de les àrees temàtiques definides en aplicació d'aquest Reglament.

d) Que la contractació del nom de domini es faci per evitar usos inapropiats. Així, poden registrar-se nous dominis per:

- i. Impedir la vinculació de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents amb activitats que no guardin relació amb l'exercici del càrrec de les seves competències.
- ii. Evitar confusió sobre les funcions o dels serveis prestats en el marc d'aquestes.
- iii. Preservar la imatge institucional del Govern.

La concurrència dels requisits assenyalats en l'apartat 2 ha d'acreditar-se davant l'òrgan que tingui atribuïda la competència en la gestió dels llocs web del Govern, el qual emetrà informe favorable amb anterioritat a la sol·licitud de registre del nom de domini.

L'entitat responsable d'assignar els dominis ha de vetllar pel compliment d'aquest requisit previst.

Els dominis contractats han d'assegurar el readreçament als continguts i serveis prestats sota el domini principal, *govern.ad*.

3. Un protocol d'actuació ha d'establir:

- a) L'ordenació dels llocs web als quals corresponen subdominis del domini de nivell superior.
- b) Els criteris per a la determinació dels noms dels subdominis.
- c) Els requisits que ha de complir el readreçament al domini "*govern.ad*".
- d) Els criteris de registre en les diferents categories existents, en la utilització de dominis de segon o tercer nivell.

Article 14. *Estructura dels llocs web*

Els llocs web de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents segueixen, a més dels principis rectors de l'article 4, els d'integració, personalització, jerarquització i segmentació.

Per materialitzar aquests principis s'ha de procedir, entre altres coses, a:

1. Articular el model de presència a Internet de manera coherent, sobre la base de l'ús dels elements comuns que garanteixin una navegació i un aspecte visuals homogenis, el compliment d'estàndards tecnològics i d'accessibilitat web i la integració en la infraestructura tecnològica corporativa.
2. Ordenar i estructurar els continguts en diferents nivells de detall, dirigits a cobrir les diferents necessitats de la ciutadania.
3. Facilitar la navegació, la informació i l'orientació a la ciutadania en funció de l'elecció o del perfil de l'usuari.
4. Estructurar el portal *govern.ad* i els seus llocs web dependents perquè l'accés al conjunt de continguts i serveis pugui ordenar-se per:
 - a) Col·lectius o grups de persones destinatàries.
 - b) Àrea temàtica: en la determinació de llocs web d'àrea temàtica s'ha de valorar la concurrència de circumstàncies com la interdepartamentalitat i interinstitucionalitat de la matèria o la seva identificació amb una àrea d'interès específic per a un sector important de la ciutadania.
 - c) Àrea organitzativa, departament, organisme o entitat.

Article 15. *Inventari i gestió dels llocs web*

1. L'òrgan competent en la gestió dels llocs web del Govern ha de publicar i mantenir actualitzat en el portal *www.govern.ad* l'inventari dels llocs web del Govern i les aplicacions.

2. Per crear, modificar o redissenyar substancialment, o eliminar un portal o una aplicació web, s'han de seguir els protocols o procediments que a aquests efectes s'estableixin d'acord amb el sistema de governança.
3. La gestió dels llocs web ha de perseguir el bon funcionament del sistema, la integració de tots els seus elements i l'optimització dels recursos que s'hi destinin.
4. La gestió dels llocs web del Govern ha de ser descentralitzada i distribuïda. L'atribució de funcions ha d'atendre criteris de proximitat de l'òrgan administratiu que ostenti la responsabilitat de mantenir i actualitzar la informació i gestionar els serveis digitals, conforme al que s'estableix en el capítol primer del títol II d'aquest Reglament.

Capítol tercer. El Portal electrònic del Govern

Article 16. *Concepte de portal electrònic del Govern*

1. El Portal electrònic de l'Administració general és l'adreça electrònica, a disposició dels ciutadans a través de sistemes de comunicacions electròniques, que conté la informació institucional del Govern i els òrgans posats sota la seva direcció, és l'entrada a la Seu electrònica i al Registre electrònic, i suposa el mitjà d'accés als serveis digitals que el Govern posa al servei dels ciutadans.
2. El Portal electrònic del Govern ha de facilitar informació d'altres administracions d'acord amb els acords corresponents segons la normativa vigent.

Article 17. *Titularitat, gestió i funcionament*

1. El Portal electrònic del Govern, amb l'adreça www.govern.ad, constitueix el canal bàsic per a la relació electrònica de l'Administració general i els seus organismes i entitats dependents amb la ciutadania i queda establert a l'efecte del que està disposat en l'article sobre aquest portal de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.
2. El Portal electrònic del Govern és titularitat del Govern d'Andorra, que garanteix la veracitat, la integritat, la seguretat i l'actualització de la informació i dels serveis als quals es pot accedir, i ha de complir així mateix els principis d'accessibilitat, neutralitat, qualitat i interoperabilitat del sistema.
3. La gestió i l'administració dels continguts corresponen a l'òrgan encarregat de la comunicació del Govern sota l'autoritat del responsable de la comunicació del Govern. El manteniment i la millora tecnològica depenen de l'òrgan encarregat de la transformació digital.

Article 18. *Continguts del Portal electrònic del Govern*

El Portal electrònic del Govern disposa del contingut mínim següent:

- a) La Seu electrònica principal del Govern i de les subseus.
- b) El Registre electrònic general.
- c) El Servei d'Atenció a la Ciutadania per mitjans telemàtics.
- d) El tauler d'anuncis.
- e) El portal de transparència, el portal de govern obert per a la participació ciutadana i el portal de dades obertes.
- f) El *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.
- g) Altres llocs web de la resta de l'Administració pública: els comuns i els quarts i els òrgans que en depenen d'altres entitats, i els organismes autònoms o entitats parapúbliques.

Capítol quart. La Seu electrònica del Govern

Article 19. *Concepte de seu electrònica del Govern*

La Seu electrònica és l'adreça electrònica de l'Administració general a la qual s'accedeix des del Portal electrònic del Govern i a través de la qual els ciutadans, les entitats i altres administracions públiques poden accedir a la informació i als serveis digitals. Així mateix, la Seu electrònica constitueix el lloc d'accés de les persones interessades als expedients dels quals són part.

Article 20. *Creació de la seu principal del Govern*

1. Es crea la Seu electrònica principal del Govern, que s'identifica de manera inequívoca amb el domini <https://www.e-tramits.ad> i a través de la qual s'accedeix a tots els serveis digitals i la informació sobre aquests serveis que presta l'Administració general.

2. La Seu electrònica principal del Govern pot oferir els serveis digitals d'altres administracions d'acord amb els convenis corresponents segons la normativa vigent.

Article 21. *Titularitat, gestió i administració*

1. La Seu electrònica principal del Govern 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.

2. La gestió i l'administració de la Seu corresponen:

- a) La gestió dels continguts i dels serveis posats a la disposició dels ciutadans correspon als organismes que contribueixin amb continguts a la Seu a través dels mecanismes que es prevegin.
- b) La gestió tecnològica de la Seu és competència de l'òrgan responsable de la transformació digital.
- c) Els continguts comuns de la Seu i la coordinació amb els departaments i els organismes que hi estan incorporats són gestionats per l'Oficina de Processos d'acord amb el model de governança.

Article 22. *Característiques de la Seu*

1. Les seus electròniques s'han d'identificar mitjançant certificats qualificats d'autenticació de lloc web o un mitjà equivalent que permeti establir una comunicació segura.

2. Els continguts publicats a la Seu electrònica de l'Administració general han de respectar els principis rectors d'aquest Reglament i en especial d'accessibilitat i usabilitat, d'acord amb les normes establertes, els estàndards oberts i, si escau, d'altres que siguin d'ús generalitzat.

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

4. Les persones interessades accedeixen als serveis digitals i als expedients dels quals són part a través de l'espai personal, el qual requereix la identificació electrònica de la persona interessada, mitjançant els sistemes previstos a l'article 35 d'aquest Reglament.

5. Amb la finalitat de donar compliment al que està establert en la Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals, cal el consentiment del ciutadà per al tractament automatitzat de les seves dades que resulti necessari per al funcionament adequat dels serveis digitals d'aquest Reglament. Aquest consentiment, que no cal reiterar, es presta per mitjans electrònics i sense perjudici de l'exercici dels drets establerts en la Llei qualificada esmentada.

6. Efectuada la presentació d'una sol·licitud, aquesta sol·licitud s'adreça al Registre electrònic general i es lliura a la persona interessada un justificant electrònic del rebut del registre a què fa referència l'article 30 d'aquest Reglament.

Article 23. *Continguts i serveis de la Seu electrònica de l'Administració general*

La Seu electrònica de l'Administració general disposa, en compliment del Codi de l'Administració, del contingut mínim i dels serveis específics següents:

- a) La relació dels serveis digitals inclosos en el Catàleg de serveis digitals disponibles i la seva informació, que inclou les actuacions administratives automatitzades de l'Administració.
- b) L'accés a les seus dependents creades d'acord amb l'article sobre les Normes de creació de les seus electròniques de l'Administració pública del Codi.
- c) Un sistema de consulta i suggeriments als usuaris per garantir la millora contínua dels processos i de les tramitacions administratives.
- d) L'espai personal, que és el mitjà a través del qual cada persona interessada pot accedir a la seva informació, a comunicacions diverses en el procediment administratiu, per gestionar altres avisos, als documents i al seguiment dels tràmits administratius que l'afectin i a les notificacions i comunicacions, mitjançant procediments segurs que garanteixin la integritat i confidencialitat de les seves dades personals. Aquest espai conté les dades bàsiques de l'usuari que s'utilitzaran per defecte en la tramitació administrativa. S'hi accedeix mitjançant signatura electrònica qualificada o segell electrònic qualificat.
- e) El servei electrònic de notificacions.
- f) El Registre electrònic de representants, amb indicació dels tràmits i els procediments que poden ser objecte d'apoderament, accessible des de l'espai personal.
- g) Servei de cita prèvia i d'atenció virtual al ciutadà.
- h) La relació dels formularis i els models normalitzats per a tots els canals de relació amb la ciutadania.
- i) El servei de comprovació de l'autenticitat i integritat dels documents emesos pels òrgans, els organismes públics i les entitats de dret públic compresos en l'àmbit de la Seu electrònica.
- j) Un espai per a la formulació de consultes, suggeriments i queixes per via electrònica, en què s'indica la possibilitat d'utilitzar altres mitjans no electrònics amb els mateixos efectes.
- k) Un sistema per als pagaments dels ciutadans a l'Administració.
- l) Informació visible i inequívoca que es té la condició de seu electrònica.
- m) Sistema d'atenció digital previst a l'article 64.
- n) Qualsevol altre contingut d'interès per al ciutadà que hagi de figurar en la Seu electrònica, com facturació i llicitació electròniques, avisos legals, política de galetes, etc.

Capítol cinquè. El Registre electrònic general**Article 24.** *Creació i òrgan responsable del Registre electrònic*

1. Es crea el Registre electrònic general de l'Administració general a l'empara de l'article que regula els registres de l'Administració pública de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.

2. El Registre electrònic general és únic per a tots els òrgans de l'Administració general en els seus procediments subjectes al dret públic de l'Administració general, i la gestió funcional està sota la responsabilitat de l'òrgan responsable de l'atenció al ciutadà en coordinació amb els altres ministeris i departaments.

El disseny, la implantació, la gestió tècnica i seguretat de la plataforma tecnològica i el servei digital per a la presentació de les sol·licituds, escrits i comunicacions accessibles des del Portal electrònic corresponen a l'òrgan responsable de la transformació digital.

3. El Registre electrònic és l'aplicació corporativa en la qual s'han d'inscriure els assentaments corresponents i els moviments d'entrada i sortida de documents presentats o lliurats de l'Administració general.

4. El Registre electrònic general ha de ser plenament interoperable amb els registres de la resta d'administracions públiques, de manera que se'n garanteixi la compatibilitat tecnològica i la interconnexió, d'acord amb l'esquema d'interoperabilitat regulat en el Decret 460/2022, del 9 de novembre.

5. El Registre electrònic s'ha de relacionar amb totes les solucions tecnològiques que incorporin un intercanvi de documents entre el Govern i tercers i, quan escaigui, amb el sistema de gestió documental corporatiu del Govern.

Article 25. *Accés al Registre electrònic*

El Portal electrònic de l'Administració pública serveix d'entrada al registre general electrònic.

La Seu electrònica és un punt d'accés general al Registre electrònic, en què es publiquen els requisits tècnics mínims necessaris per a l'accés i la utilització per aquesta via.

Article 26. *Documents que es poden presentar al Registre electrònic*

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

- a) Documents electrònics normalitzats, que no comptin amb un procediment o formulari normalitzat a la Seu electrònica, corresponents als serveis digitals, de l'Administració general.
- b) Les sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a altres administracions públiques amb les quals s'hagi subscrit un conveni de col·laboració i que tinguin un servei digital definit a la Seu.

2. Qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació que l'usuari presenti davant el Registre electrònic diferent dels indicats en el punt 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 els llocs habilitats.

3. No es tenen per presentats en el registre els documents que continguin un codi maliciós o un dispositiu susceptible d'afectar la integritat o seguretat del sistema. En tot cas, s'informarà l'usuari d'aquesta circumstància.

4. 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 i la relació de documents admesos dirigits a altres administracions públiques amb les quals s'hagi subscrit el conveni de col·laboració a què es refereix l'apartat 1.b.

Article 27. *Sistemes de signatura electrònica o segell electrònic 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 i compleixin tots els mecanismes d'identificació i d'acreditació de la voluntat dels ciutadans d'acord amb les previsions d'aquest Reglament.

Article 28. *Presentació de documentació annexa i complementària*

1. Per iniciativa dels usuaris o per requisit 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 electrònic per qualsevol altre mitjà admès per la normativa vigent.

Article 29. Assentaments

1. Els moviments d'entrada i sortida de documents s'han d'anotar tenint en consideració les prescripcions dels serveis de gestió documental, i en tot cas amb el detall recollit en l'apartat següent i respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents, amb indicació de la data i l'hora en què es produeixen i l'assignació d'un número únic i seqüencial.
2. Cada assentament que es practica ha d'incloure:
 - a) Un número únic assignat.
 - b) La identificació del servei o procediment administratiu o qualsevol altre que s'hagi efectuat.
 - c) La data i l'hora en què es presenta o té sortida el document.
 - d) La data en què es produeix l'assentament.
 - e) La identificació de la persona o les persones interessades.
 - f) L'òrgan administratiu remitent, si escau.
 - g) La persona o l'òrgan administratiu al qual s'envia.
 - h) L'evidència criptogràfica de la seva integritat i, si escau, la tipologia documental i la referència del contingut del document que es registra.
3. Els registres d'assentaments d'entrada i sortida han de quedar emmagatzemats electrònicament amb totes les garanties d'integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat i conservació de la informació.
4. Un cop efectuat el registre, els documents s'han de traslladar als destinataris o a les unitats administratives competents per raó de la matèria, per tramitar-los.

Article 30. Rebut

1. El sistema de registre electrònic ha d'emetre automàticament un rebut o justificant, que s'ha de lliurar a la persona interessada i que ha d'incloure la data i l'hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com la identificació dels altres documents que, si escau, l'acompanyin, i l'evidència criptogràfica de la seva integritat. El rebut ha d'incorporar un segell electrònic del sistema.
2. El ciutadà ha de disposar d'una còpia de la sol·licitud o escrit presentat dins l'expedient corresponent en l'espai personal de la Seu electrònica.
3. La no emissió del rebut o, si escau, la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència en la transmissió implica que no s'ha produït la recepció.

Article 31. Càlcul de terminis

1. La presentació d'un document en un dia inhàbil per a l'Administració general s'entén efectuada 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 es consideren anteriors als documents que es presentin amb posterioritat. Compten com a data i hora d'entrada les zero hores i un segon del primer dia hàbil següent.
2. Quan la presentació d'un document sigui per a altra Administració pública, el càlcul es determina mitjançant la data i l'hora en què es practica l'assentament al registre electrònic de l'Administració pública competent per resoldre. A aquest efecte el Registre electrònic del Govern efectua l'entrada i la sortida datades d'acord amb la presentació i l'enviament del document.

Capítol sisè. Tauler electrònic d'informació pública

Article 32. *El tauler electrònic*

1. El tauler d'anuncis de l'Administració general es dota dels mecanismes necessaris, com els de signatura electrònica i segellament de temps, entre altres, per acreditar fefaentment la difusió pública de la informació que es publiqui en aquest espai.
2. 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 en la normativa administrativa.
3. La publicació al tauler d'edictes electrònics és complementària de la publicació al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.
4. L'accés al tauler d'edictes electrònic no requereix cap mecanisme d'acreditació de la identitat del ciutadà o la ciutadana.

Article 33. *Continguts publicables al tauler electrònic*

En el tauler electrònic s'han de publicar:

- a) Els anuncis, els acords, les resolucions i les comunicacions que emet el Govern d'Andorra en l'exercici de les seves competències, d'acord amb les disposicions legals o reglamentàries que així ho estableixin.
- b) Els projectes i estudis posats a disposició dels ciutadans per a informació pública.
- c) Altres informacions que determini el Govern.

Títol III. Tramitació del procediment administratiu electrònic

Capítol primer. Identitat i signatura electròniques

Article 34. *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 produeixi:
 - a) Sistemes de segellament electrònic basats en un certificat electrònic qualificat o reconegut, 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 en la normativa administrativa aplicable i en aquest Reglament. A aquest efecte, l'Administració general determina la utilització del segell electrònic corresponent, d'acord amb els requisits de la Llei de serveis de confiança electrònica.
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 proporcionar 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 la dotació efectiva dels diferents sistemes i serveis.

Article 35. *Mecanismes d'identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans*

1. La identificació i l'acreditació de la voluntat dels usuaris es pot produir per mitjà dels mecanismes següents:
 - a) La utilització de la signatura o el segell electrònic qualificat és un requisit suficient per identificar i entendre acreditada la voluntat dels usuaris que presentin per via electrònica documents 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:

- i. Les característiques dels canals electrònics que s'hagin habilitat per dur a terme el tràmit.
- ii. La proporcionalitat entre el requisit imposat i la transcendència que pugui tenir el tràmit en concret en l'esfera jurídica de la persona interessada.
- iii. 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.
- iv. El nivell de seguretat jurídica, en funció dels riscos associats a l'operació.
- v. 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, subministra 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 segellament 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 per part dels usuaris l'esmena de qualsevol defecte formal ocasionat per l'incompliment dels requisits d'identitat, integritat i autenticitat que preveu aquest article.

L'admissió dels mecanismes previstos en els epígrafs anteriors resta subjecta a la seva regulació en la política de signatura electrònica i han de seguir el Reglament que estableix la Política de gestió del document electrònic del Govern d'Andorra.

Capítol segon. Iniciació, instrucció i acabament del procediment administratiu dels serveis digitals

Article 36. *La iniciació del procediment administratiu dels serveis digitals*

1. La iniciació del procediment administratiu a instància de part per mitjans digitals es duu a terme, exclusivament, amb la presentació de les sol·licituds a la Seu electrònica o al Registre electrònic que es regula en aquest Reglament. Aquesta sol·licitud ha de reunir els requisits establerts en aquest Reglament i per la normativa administrativa.

A aquests efectes, l'Administració general ha de posar a disposició de les persones interessades els corresponents models o sistemes electrònics normalitzats de sol·licitud.

2. Per als tràmits i procediments per als quals no s'hagi establert un model o un sistema electrònic de sol·licitud específic, l'Administració s'obliga expressament a posar a disposició de les persones interessades un model o un sistema electrònic de sol·licitud genèric.

3. La iniciació del procediment administratiu d'ofici per mitjans digitals es duu a terme amb els sistemes corporatius de gestió dels expedients adequats per a l'actuació electrònica, amb la corresponent vinculació amb el Registre electrònic.

Article 37. *Instrucció dels procediments dels serveis digitals*

1. Els programes, les aplicacions i els sistemes d'informació que en cada cas s'utilitzin per dur a terme els serveis digitals 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 la comunicació i la notificació previstes en aquest Reglament.

Article 38. *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 d'acord amb aquest Reglament.

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

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

Capítol tercer. Notificació electrònica dels serveis digitals

Article 39. *Pràctica i efectes de la notificació*

1. La notificació s'ha de practicar preferentment per mitjans electrònics i, en qualsevol cas, quan la persona o entitat interessada estigui obligada a relacionar-se electrònicament o sol·liciti rebre-la per aquesta via.

2. S'entén que la notificació està vàlidament practicada el dia en què la persona interessada o el seu representant accedeixen al seu contingut.

3. Les notificacions a través de mitjans electrònics s'han de practicar mitjançant compareixença a l'àrea personalitzada de la Seu electrònica de l'Administració general. Aquest esdevindrà el procediment general de notificació electrònica del Govern.

A efectes dels procediments administratius d'ofici mitjançant treballador públic habilitat d'acord amb les normatives sectorials i el resultat dels quals és la notificació, la notificació es podrà efectuar en l'espai personal establert en aquest Reglament o un altre mitjà electrònic habilitat d'acord amb aquest últim.

4. Un cop transcorreguts quinze dies des que la notificació s'ha posat a disposició de la persona interessada a la Seu electrònica, si no s'ha produït l'accés al contingut s'entén que la notificació ha estat refusada i s'aplica el que estableix el Codi de l'Administració, entenent-se vàlidament efectuada. La data de notificació als efectes d'aquesta disposició s'entén l'endemà del termini dels quinze dies. El sistema ha de permetre la lectura posterior del contingut de la notificació.

5 El document electrònic de notificació ha de contenir tota la informació prevista en el Codi de l'Administració per a la seva eficàcia.

6. La persona interessada accedeix a la notificació que regula aquest article utilitzant la seva signatura electrònica, que ha de ser qualificada i ha d'estar reconeguda pel Govern.

7. La disponibilitat de les notificacions per a les persones no obligades a l'espai personal de la Seu electrònica del Govern requereix l'acceptació prèvia i inicial d'aquestes persones com a usuàries de la notificació electrònica i d'aquesta via per fer efectives les notificacions que corresponen als serveis digitals.

8. L'acceptació de la notificació electrònica és una condició necessària per a la tramitació electrònica dels serveis digitals a la Seu electrònica del Govern. Aquesta acceptació es fa efectiva pel fet d'accedir a la Seu electrònica.

9. Des del moment de l'acceptació, el sistema dona l'alta al servei de notificació electrònica, i informa l'usuari de forma clara del fet d'estar donat d'alta en el servei de notificació electrònica. Aquesta alta pot revocar-se posteriorment de forma presencial.

Mentre no sigui revocada, l'usuari està informat de la seva alta en l'espai personal.

10. En cas que l'Administració general desenvolupi un entorn electrònic cooperatiu en el qual es puguin publicar, entre altres, notificacions electròniques provinents de qualsevol administració, aquestes administracions s'hi adheriran per publicar les seves notificacions i inclouran a la Seu electrònica un enllaç per poder-hi accedir.

Aquest entorn necessita que els ciutadans es donin d'alta a aquest servei de notificació electrònica d'acord amb el mecanisme que s'estableixi a aquest efecte.

11. No es practica la notificació electrònica en el cas d'actes que continguin elements incompatibles amb la conversió electrònica. Tampoc es practica en els actes que tinguin per objecte el lliurament a la persona interessada de mitjans de pagament en format físic.

12. L'entorn electrònic ha de custodiar les evidències oportunes, tant de la posada a disposició de la notificació com de l'accés per part del destinatari, incloses la data i l'hora en què es produeix la posada a disposició i la data i hora d'accés al contingut.

13. En el cas de les notificacions adreçades a persones interessades que les hagin de rebre en paper, s'ha de posar igualment a disposició en l'entorn de notificació electrònica una còpia de la notificació. L'accés per part de la persona interessada a aquesta còpia electrònica també produeix els efectes jurídics de la notificació.

Article 40. *Avisos automàtics de les notificacions*

1. L'entorn electrònic de notificació ha de remetre un avís en el moment de la posada a disposició, adreçat al dispositiu electrònic o a l'adreça de correu electrònic de què hagi informat la persona interessada. Aquests avisos no tenen efectes notificadors i, davant de qualsevol discrepància entre l'avís i la notificació, preval sempre la notificació. Així mateix, les possibles disfuncions del sistema d'avisos no condicionen l'efectivitat de la notificació electrònica. L'absència d'aquest avís no condiciona l'eficàcia de la notificació.

2. La persona interessada pot comunicar, a través de l'entorn electrònic de notificació, les dades identificatives del dispositiu o l'adreça on vol rebre els avisos esmentats en l'apartat anterior, i pot indicar si els vol rebre de les dos maneres.

Capítol quart. Actuació administrativa automatitzada

Article 41. *Actuació administrativa automatitzada*

1. L'Administració general ha de promoure de forma preferent els procediments administratius que es produeixin mitjançant un sistema d'informació programat sense necessitat de la intervenció directa d'un empleat públic.

2. Els mecanismes d'actuació administrativa automatitzada en els procediments administratius que tramita el Govern d'Andorra es produeixen d'acord amb el Decret 187/2021, del 2-6-2021, d'aprovació del Reglament de l'actuació administrativa automatitzada.

Capítol cinquè. Document electrònic i expedient electrònic

Article 42. *Expedients electrònics*

1. L'expedient electrònic és el conjunt ordenat i indexat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament per a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la. A l'expedient ha de constar una còpia electrònica certificada de la resolució adoptada, si escau, d'acord amb el procediment.

2. La foliació dels expedients electrònics d'acord amb el pla director de preservació dels objectes digitals del Govern es du a terme mitjançant un índex electrònic, signat o segellat per l'òrgan actuant, segons correspongui. Aquest índex garanteix la integritat i la immutabilitat de l'expedient electrònic i permet recuperar-lo sempre que calgui. És admissible que un mateix document formi part de diversos expedients electrònics.

En cas que l'expedient electrònic s'hagi de remetre a un altre organisme abans que hagi finalitzat la tramitació, es pot elaborar un índex electrònic provisional.

3. Els expedients han d'incorporar metadades per facilitar-ne la classificació, ordenació, descripció, indexació, consulta i difusió, així com la disposició final del seu cicle vida, d'acord amb el model de gestió del document i l'expedient electrònics del Govern.

4. Quan la persona interessada sol·liciti accés a l'expedient, la petició es pot atendre mitjançant la posada a disposició per mitjans digitals.

Article 43. *Documents electrònics*

1. Es considera document electrònic la informació de qualsevol naturalesa en forma electrònica, emmagatzemada en un suport electrònic segons un format determinat per les polítiques de documents del Govern, i susceptible d'identificació i d'un tractament diferenciat.

2. El catàleg de formats i estàndards ha de seguir la Política de gestió del document electrònic del Govern i la posterior normativa concordant que es pugui publicar. Els formats dels documents que s'admeten en el Registre electrònic han de ser publicats a la seu electrònica corresponent, vetllant per la neutralitat tecnològica.

3. Els documents presentats per les persones interessades han de tenir el format previst per l'Administració, d'acord amb el model de gestió del document i l'expedient electrònics del Govern.

4. Si els documents presentats tenen un pes o volum que no permet presentar-los per al Registre electrònic general, s'han de dipositar a la plataforma que l'Administració tingui habilitada per a aquests casos.

5. L'Administració emet documents electrònics per deixar constància de les actuacions administratives, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma més adequada d'expressió i constància.

6. Els documents electrònics han de tenir garantides l'autenticitat i la integritat dels continguts, com també la conservació de l'aparença i la funcionalitat originals i, quan escaigui, la confidencialitat, durant el termini establert per la normativa vigent en matèria d'arxius i documents.

7. Els documents electrònics han d'incorporar una marca qualificada de temps sobre la seva signatura electrònica i les metadades, enteses com qualsevol informació en format electrònic associada als documents electrònics, de caràcter instrumental i independent del seu contingut, destinades al coneixement immediat i automatitzable de qualsevol de les seves característiques, amb la finalitat de garantir la disponibilitat, l'accés, la conservació i la interoperabilitat dels documents.

Article 44. *Interoperabilitat de documents electrònics 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.

2. 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, l'Esquema nacional d'interoperabilitat, l'Esquema nacional de seguretat del Principat d'Andorra i la normativa de protecció de dades de caràcter personal, així com la resta de la normativa aplicable al procediment administratiu.

3. L'Administració general facilita 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 fa d'acord amb l'esquema d'interoperabilitat de la passarel·la d'intercanvi de dades i documents del Principat d'Andorra.

4. En el marc dels principis regulats en aquest Reglament, l'Administració general promou l'establiment de convenis amb entitats públiques 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 sobre interoperabilitat en la política de la signatura i el segell electrònic del Decret 460/2022, del 9-11-2022, d'interoperabilitat del Principat d'Andorra.

Article 45. *Còpies electròniques*

1. Es poden generar còpies electròniques dels documents electrònics que formin part dels expedients de l'Administració general. Aquestes còpies poden ser totals o parcials i es poden generar en un format nou o es pot conservar l'original, sempre que se'n respecti el contingut. Aquestes còpies poden ser generades per sistemes d'actuació administrativa automatitzada quan estigui previst.
2. Es poden generar còpies electròniques dels documents en paper que hi ha en els expedients de l'Administració general, o que es presentin a les oficines de tramitació amb el ciutadà. La còpia electrònica ha de ser generada a través del procediment de digitalització que garanteixi la qualitat de la imatge resultant i la seva identitat amb el document aportat. Les còpies electròniques han d'incorporar les metadades que acreditin el caràcter de còpia, així com les específiques del procés de digitalització.
3. Les còpies generades en qualsevol dels casos previstos en els apartats anteriors poden tenir el caràcter de còpia autèntica quan el document del qual parteixen sigui un original o una còpia autèntica. En aquest cas, el procediment de còpia és el resultant del procediment establert al Decret 89/2023, del 22-2-2023, de digitalització qualificada.
4. L'Administració pot facilitar còpies en suport paper dels seus documents electrònics, mitjançant la incorporació en el document en paper d'un codi de verificació electrònica o element anàleg que permeti la comprovació en la Seu electrònica, així com la indicació del termini màxim durant el qual l'Administració s'obliga a tenir disponible per a verificació aquesta còpia en concret.

Article 46. *L'arxiu electrònic de documents*

1. Els documents que formin part d'expedients normalitzats, tant iniciats com ja finalitzats per part de l'Administració general, s'han d'incorporar a l'arxiu electrònic.
2. L'arxiu electrònic, que pot comptar amb diferents repositoris o suports per emmagatzemar els documents electrònics esdevinguts en l'exercici de les funcions efectuades per l'Administració, ha d'obeir el sistema de gestió documental definit en el model de gestió documental del Govern i ha de complir les mesures de seguretat que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats. En particular, ha d'assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos i el compliment de les garanties previstes en la legislació de protecció de dades, així com la recuperació i conservació a llarg termini dels documents electrònics produïts per l'Administració que així ho requereixin, d'acord amb les especificacions sobre el cicle de vida dels serveis i sistemes utilitzats.
3. L'Administració general pot establir convenis o acords amb altres entitats per a l'arxivament definitiu dels seus documents electrònics, sempre que compleixin les garanties de l'apartat anterior i la normativa referent a l'arxiu nacional.

Article 47. *Sistema de gestió documental únic*

1. L'Administració ha de disposar d'un sistema únic de gestió documental, que ha de facilitar, entre altres aspectes, la transparència de l'organització i el tractament correcte de la informació i la documentació en les fases activa i semiactiva, així com la seva conservació i disponibilitat en la fase inactiva.
2. El sistema de gestió documental ha de seguir el que està establert al decret vigent en cada moment sobre la Política de gestió del document electrònic del Govern.

Títol IV. Registre electrònic de representants**Capítol primer.** Registre electrònic de representants i representació per mitjans digitals**Article 48.** *Registre electrònic de representants*

1. Es crea i regula en aquest capítol el funcionament del Registre electrònic de representants de l'Administració general com a sistema per relacionar-se amb l'Administració general per via electrònica mitjançant terceres persones, que han de complir els requisits establerts en el Codi de l'Administració.

2. Cada servei comunica i inclou, amb caràcter previ, al Registre de serveis digitals les actuacions de la seva competència i de les quals, per la seva naturalesa i regulació, s'accepta la representació, que queden així habilitades dins el Registre.

3. La representació que s'inscriu en el Registre electrònic de representants només és vàlida per als tràmits i les actuacions per mitjans digitals.

Article 49. *Inscripció en Registre electrònic de representants*

En el Registre electrònic de representants de l'Administració general s'hi inscriuen:

- a) Les persones que atorguen els apoderaments o les representacions a terceres persones per actuar en el seu nom, de manera electrònica, davant l'Administració general i les persones apoderades.
- b) Les persones habilitades per a la representació que hagin signat un conveni amb l'Administració general.
- c) Els professionals o entitats que, per la seva naturalesa, exerceixen davant l'Administració general per compte d'altri.
- d) Les persones empleades dels professionals o entitats anteriors.

La relació de persones, entitats i professionals dels apartats *b* i *c*, a l'efecte de poder triar-los d'entre la relació i inscriure els apoderaments en el Registre electrònic de representants, ha de ser pública, a excepció dels que comuniquin expressament a l'Administració general la voluntat de no ser-hi publicitats.

Article 50. *Apoderament de terceres persones*

1. Les persones que apoderen altres persones per actuar en el seu nom davant l'Administració general, per mitjans digitals, han d'acreditar, obligatòriament, l'atorgament del poder de representació per algun dels mitjans següents:

- a) Si és persona física, mitjançant la compareixença personal del poderdant davant l'Administració general o mitjançant documents normalitzats aprovats per aquesta última.
- b) En qualsevol cas, per via electrònica, mitjançant l'ús d'algun dels sistemes d'identificació i autenticació previstos en la normativa sobre representació, signatura electrònica i segell electrònic.

2. Els apoderaments tenen efecte des de la data en què s'inscriuen en el Registre electrònic de representants de l'Administració general. En el supòsit de l'apartat 1.*b*, la inscripció en el Registre és automàtica.

3. El poderdant que sol·licita rebre les notificacions per via electrònica pot atorgar poder a una sola persona per a la recepció electrònica d'aquestes comunicacions i notificacions a través de la seu electrònica.

4. Quan s'exigeixi l'acceptació explícita de l'apoderament segons la normativa sectorial de l'acte, aquest darrer no pren efecte fins que la persona apoderada el consenti per algun dels mitjans descrits en les lletres *a* i *b* de l'apartat 1 d'aquest article.

Article 51. *Persones habilitades per l'Administració general*

1. L'Administració general pot habilitar les persones autoritzades per representar terceres persones, a fi que duguin a terme determinats tràmits electrònics en nom d'aquestes darreres.

2. L'habilitació es formalitza a través d'un conveni en el qual s'especifiquen els tràmits i procediments objecte de la representació i les condicions que s'han de complir. Aquests convenis se subscriuen per part dels òrgans competents en la resolució dels procediments objecte de la representació, amb l'informe previ de la direcció.

3. Les persones habilitades han de tenir la representació necessària per a cada actuació. L'Administració general els pot requerir, en qualsevol moment, que acreditin la representació, i és vàlida l'atorgada a través dels documents normalitzats aprovats per l'Administració general. La falta de representació suficient dona lloc a l'exigència de les responsabilitats procedents.

Article 52. *Contingut de l'apoderament*

1. Els apoderaments descrits a l'article 50 que estiguin inscrits en el Registre electrònic de representants de l'Administració general només tenen efecte respecte dels tràmits i procediments als quals expressament es refereixi el poder atorgat i que hagin estat consignats en el model corresponent. Si es tracta d'una representació general, l'apoderament té efecte per a tots els tràmits dels procediments que s'incloguin en el Catàleg de serveis digitals de l'Administració general i que, d'acord amb el Codi de l'Administració, serveixin per presentar sol·licituds i declaracions responsables, formular al·legacions i proposar proves, interposar recursos, i desistir d'accions i renunciar als seus drets.

2. En la Seu electrònica es publiquen els serveis digitals que poden ser objecte d'apoderament, així com el seu abast i el nivell de seguretat de la identificació i l'autenticació de les persones en el cas de fer-se d'acord amb l'apartat 1.d de l'article 50 d'aquest capítol.

3. Els models per atorgar els apoderaments previstos a l'apartat 1.d de l'article 50 s'estableixen per a l'atorgament d'un tràmit o per a una categoria o família de tràmits, per als terminis de l'exercici, per a qui rep les notificacions o bé per a tots aquests aspectes. La durada per la qual s'estableix un apoderament no pot ser superior a cinc (5) anys.

4. En tot cas, l'apoderament per a la recepció de notificacions implica que la persona poderdant consent la utilització de mitjans digitals en els termes d'aquest Reglament per a la pràctica de notificacions per part de l'Administració general, quan la notificació es practiqui al representant.

Article 53. *Modificació de l'apoderament inscrit*

1. La persona poderdant pot modificar la representació atorgada i inscrita al Registre electrònic de representants de l'Administració general. La modificació pot referir-se als elements establerts a l'apartat 3 de l'article 52. En canvi, la modificació dels procediments per als quals s'ha atorgat representació, del tipus de representació o de la persona apoderada requereix un nou atorgament de poders, amb la revocació prèvia de l'apoderament existent.

2. Per modificar la representació ha d'acreditar-se la identificació de la persona poderdant i no és necessària cap validació per part de l'Administració general.

3. La modificació de l'apoderament prevista en aquest article es comunica al representant a la Seu electrònica. Un cop acceptada es comunica al representat mitjançant la Seu electrònica.

Article 54. *Cancel·lació de la inscripció d'apoderament*

1. La representació inscrita en el Registre electrònic de representants pot cancel·lar-se:

- a) Per l'acompliment del poder donat, o en exhaurir-se el termini o la finalitat per a la qual es va atorgar.
- b) Quan la persona poderdant revoqui l'apoderament atorgat.
- c) Quan la persona apoderada renunciï a l'apoderament, d'acord amb l'apartat 4 d'aquest article.

2. La cancel·lació de la inscripció d'apoderament pren efecte des que s'incorpora al Registre electrònic de representants.

3. La cancel·lació de la inscripció d'apoderament ha de fer-se:

- a) Mitjançant la compareixença personal del poderdant o l'apoderada a les oficines de l'Administració general, presentant o signant un document normalitzat que s'inscriu al Registre electrònic de representants.
- b) Mitjançant un document públic o un document privat amb signatura legitimada notarialment presentat a les oficines de l'Administració. Aquests documents han de contenir la informació d'acord amb els documents normalitzats i evitar limitacions que n'impedeixen el tractament normalitzat.
- c) Per Internet, mitjançant l'ús d'algun dels sistemes d'identificació i autenticació previstos en aquest Reglament. En aquest cas, la cancel·lació es produeix de manera automàtica.

En els supòsits dels apartats *a* i *b*, la cancel·lació en el Registre electrònic de representants la duu a terme personal funcionari de l'òrgan responsable autoritzat, que comprova que la cancel·lació s'ajusta a les condicions establertes.

4. En qualsevol moment, la persona apoderada pot renunciar a l'apoderament mitjançant el sistema posat a disposició a la Seu electrònica, que ha de recollir el consentiment del representat. Si aquest sistema resulta infructuós, la persona apoderada pot renunciar a l'apoderament sempre que acrediti en el Registre electrònic de representants que, abans de presentar a l'Administració general la renúncia, l'ha comunicat al seu representat per qualsevol mitjà vàlidament admès en dret, i fins llavors no es produeix la cancel·lació en el Registre electrònic de representants.

Article 55. *Revocació per part de l'Administració*

Els apoderaments efectuats per algun dels mitjans descrits en les lletres *a* i *b* de l'apartat 1 de l'article 50 poden ser revocats per l'Administració general sempre que aquesta darrera comprovi, en qualsevol moment posterior al registre dels apoderaments, que existeixen fets que per acció o omissió de l'apoderat són contraris als drets que el poderdant li atorga o que l'apoderat fa un ús contrari de les normes en tant que representant, i en especial per als casos en què la representació recau en una persona dels apartats *b* i *c* de l'article 49.

Aquest fet ha de constar a l'expedient i ha d'estar degudament motivat. La persona apoderada revocada pot exercir els seus drets d'impugnació sobre aquesta revocació d'acord amb el Codi de l'Administració.

Article 56. *Gestió del Registre electrònic de representants*

1. El Servei de Tràmits del Govern gestiona les autoritzacions dels professionals i les entitats que sol·liciten inscriure's i constar com a representants en el Registre electrònic de representants de l'Administració, d'acord amb els articles 52 i 53 d'aquest Reglament.

2. El Servei de Tràmits és competent en els serveis digitals objecte de representació i és l'encarregat de comprovar l'emplenament dels models d'inscripció, cancel·lació i renúncia de representació, que han d'estar disponibles en la Seu electrònica, i de la inscripció en el Registre electrònic de representants.

Article 57. *Responsabilitat de l'Administració*

L'Administració no és en cap cas responsable de les accions o omissions dels representants.

Article 58. *Consulta del Registre electrònic de representants*

El Registre electrònic de representants ha de permetre consultar els apoderaments en els supòsits següents:

1. Els poderdants han de poder consultar les relacions que els afecten, tant les relacions vigents com les ja finalitzades. Els que no disposin de signatura o segell electrònic qualificat poden consultar-les dirigint-se al Servei de Tràmits.

2. Els representants poden consultar les seves relacions existents i les ja finalitzades dins de l'entorn habilitat en l'espai personal de la Seu electrònica.

Títol V. Ús dels mitjans digitals per part dels òrgans col·legiats

Capítol primer. Normes generals

Article 59. *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, la integritat, la conservació, la disponibilitat i la confidencialitat d'aquestes actuacions.

2. Als efectes de l'apartat anterior, per a l'ús de mitjans electrònics és imprescindible 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, en especial per a la presa d'acords i els documents que ho testimonien.

3. Els 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 d'efectuar a través de serveis que assegurin la no vulnerabilitat i l'autenticitat d'acord amb un protocol establert pel Govern o els estàndards comunament acceptats d'existir.

Capítol segon. Funcionament electrònic dels òrgans col·legiats

Article 60. *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 digitals, en el mateix moment de la convocatòria de les sessions o amb posterioritat. 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 es pugui palesar 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 adoptar els 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 l'accés a la documentació que acompanyi l'ordre del dia es pot efectuar 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 61. *Llibres oficials de l'Administració general*

1. Els llibres d'actes i els llibres de resolucions o altres han de registrar-se en suport electrònic, sigui perquè són digitalitzats o sigui perquè estan creats originalment en un suport digital.

2. Les còpies digitalitzades o els documents electrònics incorporats als respectius llibres han d'incorporar la signatura electrònica corresponent o el segell d'òrgan de l'Administració general que doni fe de la seva autenticitat.

Article 62. *Documentació electrònica dels acords*

1. Les actes i la resta de documents que s'hagin produït 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 assegurï la identitat i la integritat de la informació necessària per reproduir-los. L'acta es pot substituir per la gravació de la sessió efectuada presencialment o complementar amb aquesta gravació, sense perjudici de la necessitat de documentar els acords adoptats.

2. La documentació electrònica s'emmagatzema i conserva en el gestor documental corporatiu, d'acord amb el model de gestió documental del Govern. La documentació es conserva amb la signatura electrònica

original completada amb la marca de temps qualificada i la constància de verificació del certificat electrònic, en el qual es basa la signatura.

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

Article 63. *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 III d'aquest Reglament.

2. Per 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 VI. Atenció ciutadana digital

Capítol primer. Sistemes digitals d'atenció ciutadana

Article 64. *Sistema d'atenció ciutadana digital*

1. El Sistema d'atenció ciutadana digital com a part essencial dels serveis digitals i amb la finalitat de prestar un servei transversal, complet i coherent, constitueix el conjunt de processos, serveis, modalitats, nivells, plataformes, òrgans i unitats administratives que són un suport de les funcions dels serveis digitals regulades en aquest Reglament.

El sistema es compon:

- a) De l'atenció a la ciutadania en comparèixer l'usuari presencialment.
- b) De la presència i el model a Internet.
- c) De les modalitats habilitades en cada moment en funció dels avenços tecnològics, seguint un esquema d'omnicanalitat dels serveis de l'Administració general.

2. L'atenció presencial a la ciutadania es basa en la gestió electrònica dels serveis digitals en comparèixer la persona interessada davant les autoritats i el personal empleat públic, i, específicament, a les dependències i les oficines establertes a aquest efecte o al Servei de Tràmits del Govern.

3. La gestió electrònica dels serveis digitals es proporciona a través de les modalitats habilitades en cada moment en funció dels avenços tecnològics, i que han de complir els estàndards vigents en matèria d'accessibilitat.

4. La presència i el model a Internet es basa en el model d'administració digital d'aquest Reglament i dels elements de l'administració electrònica regulats en els capítols 3, 4, 5 i 6 del títol II d'aquest Reglament.

5. A aquest efecte el Govern ha d'establir un protocol de bones pràctiques i informació al ciutadà per donar una resposta àgil, tan completa, coherent i homogènia com sigui possible, indistintament del canal emprat, per donar solució a les necessitats dels ciutadans en l'ús dels serveis digitals.

Les oficines d'impuls de l'administració digital són les encarregades d'atendre els ciutadans d'acord amb el paràgraf anterior.

Capítol segon. Servei d'atenció virtual a distància

Article 65. *Servei d'atenció virtual a distància. Oficina virtual d'atenció ciutadana*

1. Es crea l'Oficina Virtual d'Atenció al Ciutadà (anomenat, OVAC) com un servei d'atenció virtual a distància del ciutadà. L'OVAC és un canal de suport i assistència a les persones i a les empreses per dur a terme els tràmits administratius, i és la base de la identificació segura dels ciutadans i operadors mitjançant mètodes àgils, per generar així seguretat jurídica als administrats.

2. El servei ha de vetllar principalment per oferir serveis digitals de forma inclusiva, i per eliminar les barreres que dificulten l'accés als serveis digitals.

Per tal de posar a disposició aquest servei, l'òrgan responsable de la transformació digital del Govern ha d'establir el catàleg de serveis, les tipologies de persones que tenen accés prioritari a aquest servei i els protocols d'actuació per a coneixement de les actuacions d'aquest servei. La gestió funcional està sota la responsabilitat de l'òrgan responsable de l'atenció al ciutadà, en coordinació amb els altres ministeris i departaments.

3. La verificació de la identitat i, si escau, d'altres atributs específics de la persona interessada en aquest servei es duu a terme mitjançant mètodes d'identificació com la videoconferència o la videoidentificació, que aporten una seguretat equivalent en termes de fiabilitat a la presència física, i s'ha d'efectuar a partir dels estàndards de la normativa bàsica aplicable a la matèria; en concret, el Decret 170/2023, del 19-4-2023, d'aprovació del Reglament de videoidentificació i altra normativa posterior en aquesta matèria per la qual es regulen els mètodes d'identificació remota per vídeo per expedir certificats electrònics qualificats.

4. El sistema de videoatenció ciutadana ha de contenir i observar els elements següents:

a) Sol·licitud per part del ciutadà segons el calendari de l'Administració, amb possibilitat de fer la integració amb eines de concertació de cita.

b) Compartició de documentació i informació abans de la cita amb el ciutadà i el funcionari referent al servei o procediment administratiu sol·licitat.

c) Identificació fefaent i certificada del ciutadà de manera unívoca abans i durant la videoconferència, d'acord amb l'apartat 3.

d) En qualsevol cas, cal garantir el no repudi de la signatura per part de la persona interessada signant, de manera que el sistema ha d'acreditar la vinculació de l'expressió de la voluntat i les dades signades amb la mateixa persona. Aquesta garantia de no repudi exigeix que el sistema de signatura asseguri la traçabilitat adequada en cas d'auditoria d'una signatura concreta, conservant per a cada signatura i per a cada procés d'autenticació com a mínim la informació següent:

i. Data i hora de l'autenticació.

ii. Nom i cognoms de la persona interessada.

iii. Un número d'identificació relatiu a algun document legal del ciutadà.

iv. Proveïdor d'identitat emprat i nivell de seguretat d'identificació.

v. Resultat de l'autenticació (amb èxit o fallida).

vi. Resposta retornada i signada.

vii. Data i hora de la signatura.

viii. Resum criptogràfic de les dades signades, amb un algorisme d'empremta digital (hash) que compleixi les especificacions de l'esquema nacional de seguretat.

ix. Referència al justificant de signatura, mitjançant un sistema que garanteixi la integritat del document.

e) Recaptació de permisos i consentiments amb la seva signatura durant la videoconferència.

f) Execució i gravació de la videoconferència amb videoacta entre les parts intervinents, si escau. Les comunicacions que es facin per videoconferència han de ser certificades i han de disposar de garanties d'integritat i privacitat.

g) El flux de passos, els consentiments i les firmes necessàries han d'estar predefinits, i han d'assegurar que el flux del procés i la seqüència de les tasques correspon a l'esquema de gestió del document electrònic de l'Administració.

h) Captació d'evidències del procés i l'emmagatzematge d'aquestes últimes de forma segura, traçable i immutable.

i) Registre dels documents signats, de la videoacta i les signatures necessàries del sistema de la videoconferència per digitalitzar el procés o de forma prèvia a la trucada, i la generació del report arxivístic adient com a documents electrònics d'acord amb la Política de gestió documental del Govern.

Títol VII. Serveis digitals i governança i creació de serveis digitals

Capítol primer. Governança dels serveis digitals

Article 66. *Governança*

La governança implica:

- a) La col·laboració amb altres administracions públiques a través dels mitjans establerts de col·laboració institucional.
- b) Promoció de mecanismes de treball col·laboratiu i transversal dels actors de l'Administració general que participen en l'administració digital, per plantejar solucions i propostes de desenvolupament i innovació tant per als serveis digitals com de les eines per les quals es posen a disposició del ciutadà.
- c) L'impuls, amb el ministeri responsable de la funció pública, de la formació interna i la gestió del canvi que representa l'administració digital, i en especial per adequar-se al nivell competencial i als reptes digitals.
- d) L'òrgan responsable de la transformació digital conjuntament amb el Departament de Funció Pública han de desenvolupar els programes i itineraris formatius i de gestió del canvi per adequar els nivells competencials del personal de l'Administració general als reptes digitals actuals i futurs, amb l'objectiu de garantir una atenció al ciutadà apropiada.
- e) La millora de la comunicació mitjançant instruccions i protocols que descriguin els criteris d'actuació en matèria d'administració digital i serveis digitals, perquè l'òrgan competent en administració digital els aprovi.
- f) Aquestes propostes tenen per objecte establir els requisits i la metodologia per identificar, dissenyar, implantar, mantenir i avaluar els serveis digitals, i desenvolupar tot el que es refereix a l'administració digital d'aquest Reglament.
- g) L'establiment de mecanismes de treball col·laboratiu i transversal amb diversos actors tant públics com privats per plantejar solucions i propostes de desenvolupament i innovació tant per als serveis digitals com de les eines per les quals es posen a disposició del ciutadà.
- h) L'orientació a la coordinació dels diversos àmbits necessaris per oferir serveis digitals de qualitat, com l'àmbit organitzatiu, l'àmbit jurídic, l'àmbit de la gestió de les dades, de la gestió documental i de l'arxiu, l'àmbit de la protecció de dades personals i l'àmbit de les tecnologies de la informació.
- i) La definició, la coordinació i la implantació de sistemes de millora contínua i avaluació per als diversos actors i en especial per als usuaris, els serveis d'atenció al públic, les xarxes i els serveis digitals per incorporar les noves solucions i tecnologies de forma homogènia als diferents departaments.

Article 67. *Actors de la governança*

1. La planificació dels objectius estratègics, el desplegament i la millora dels serveis digitals són funcions de l'òrgan responsable de la transformació digital de l'Administració general.

L'òrgan responsable de la transformació digital ha de vetllar per la creació dels serveis digitals amb visió corporativa i transversal i, específicament, pel compliment dels instruments i les normes per posar a disposició dels ciutadans l'administració digital.

2. Per a la creació, la millora i el desplegament dels serveis digitals, l'òrgan responsable de la transformació digital es recolza en les oficines d'impuls de la transformació digital de l'Administració i particularment en l'Oficina de Processos, d'acord amb les competències i les missions que té assignades pel Decret 110/2021,

del 31-3-2021, pel qual s'aprova el Reglament de l'estructura organitzativa, el funcionament, les missions i les competències de l'Oficina de Processos de l'Administració General.

3. Les oficines d'impuls de la transformació digital de l'Administració es recolzen en els diferents departaments, àrees i unitats de l'Administració general i el servei d'atenció als ciutadans per als propòsits de l'apartat anterior.

4. Les direccions i els departaments de l'Administració general són responsables d'aplicar els principis definits en aquest Reglament i les propostes les oficines d'impuls de la transformació digital de l'Administració per garantir la disposició dels serveis digitals.

5. Per fomentar l'administració digital, cada departament ministerial de l'Administració general s'ha de dotar dels recursos humans necessaris per fer-la efectiva de forma col·laborativa i transversal amb les oficines d'impuls de la transformació digital, la qual ha de vetllar, d'acord amb les seves funcions, per coordinar les accions necessàries per a la governança dels serveis digitals d'aquest article.

6. Per a la transformació digital i la millora dels processos del Govern, les direccions departamentals o les secretaries d'Estat responsables i propietàries dels processos han d'identificar, entre els integrants dels seus equips, els rols següents, que han de quedar identificats al catàleg de processos:

El propietari de cada procés: aquest rol és inherent a la direcció del departament i ha de validar qualsevol acció que comporti una modificació del procés i/o servei.

El responsable de definició de cada procés: és designat pel propietari del procés. Aquest és qui té el coneixement específic del procés i la capacitat per poder proposar millores en el procés conjuntament amb el propietari. És l'interlocutor entre el departament, àrea o unitat amb l'Oficina de Processos i tots els departaments, àrees i unitats de l'Administració general que formin part de la governança dels serveis digitals.

L'analista de cada procés: és designat pel propietari del procés. Aquest rol dona suport al responsable en relació amb les tasques o accions específiques que hi ha en el procés.

El revisor metodològic: aquest rol és el responsable de garantir que els models siguin consistents en tota l'organització i que segueixen les directrius i les pautes de modelatge, el quadre de classificació i l'arquitectura de la Seu electrònica, i les diverses polítiques i principis sobre transformació digital.

Aquest rol és assumit de manera coordinada amb els departaments del Govern necessaris en funció de les característiques del procés objecte de la millora, les oficines d'impuls de la transformació digital de l'Administració, la Unitat de Gestió Documental i l'òrgan responsable del projecte de la Seu electrònica.

Capítol segon. Normes d'organització i creació de serveis digitals

Article 68. Catàleg de processos

1. L'Administració general disposa del Catàleg de processos com a sistema corporatiu d'informació per gestionar, racionalitzar i normalitzar, de manera sistematitzada, la informació associada als processos i serveis, tant externs com interns.

S'entén per *procés* i *servei extern* el que tingui com a destinataris els ciutadans o l'operador econòmic, o altra administració pública. I per *procés* o *servei intern* el que estigui adreçat a la mateixa organització del Govern.

2. El Catàleg de processos conté les dades i la informació associada als processos i serveis que són competència dels subjectes de l'Administració general, i als que per conveni s'adhereixin a aquest Reglament.

3. Dels processos del catàleg i que hi estan descrits se n'extreu el Catàleg de serveis digitals, que d'acord amb aquest Reglament es posa a disposició dels ciutadans en la seva relació amb l'Administració general.

4. L'òrgan competent en matèria de processos és el responsable de la gestió funcional, la configuració i el manteniment del catàleg, i també és responsable de l'alta, la baixa, la modificació i l'actualització de la informació de cadascun dels processos i en especial dels que condueixen als serveis digitals de cada departament, organisme o entitat en el Catàleg de processos.

5. El Catàleg de processos conforma un conjunt de processos i els seus usos amb els instruments organitzatius per a l'ús de solucions de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) corporatives per assolir la normalització tècnica, l'estandardització i el disseny dels elements i dels procediments dels serveis i de les plataformes digitals, i homogeneïtzar els serveis i els processos implicats en el desenvolupament de la posada en funcionament dels serveis digitals.

Article 69. *El Catàleg de serveis digitals del Govern*

1. El Catàleg de serveis digitals del Govern és una llista de coneixement completa que inclou tots els serveis digitals que corresponen a les competències i les funcions de l'Administració general en format digital, els quals no es poden desplegar sense que abans s'hagin incorporat al Catàleg de processos.
2. Serveix de guia als usuaris i les aplicacions per efectuar de manera garant i legal les seqüències d'operacions i decisions que formen el cicle de vida complet d'un procediment administratiu determinat o un servei.

Article 70. *Planificació del desenvolupament dels serveis digitals i protocols d'actuació*

1. L'organisme encarregat de la transformació digital estableix la planificació del desenvolupament dels serveis digitals.
2. Correspon a l'organisme encarregat de la transformació digital coordinar aquest desenvolupament.
3. La producció de serveis digitals, 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 reduir els terminis de resolució i incorporar-hi les millores i les automatitzacions necessàries.

Article 71. *Creació i disseny de serveis digitals*

1. Per al disseny de serveis digitals l'òrgan competent en processos ha d'establir el protocol per crear-los tenint en compte els criteris i els elements i principis d'aquest Reglament.
2. Els serveis digitals s'han de crear tenint en compte l'evolució i la millora permanent en la prestació dels serveis públics, aprofitant tot el potencial de la innovació i la tecnologia, creant valor públic i posant l'experiència de les persones en el centre del disseny del servei, per facilitar a les persones una tramitació unificada de serveis.
3. En tot cas, els serveis digitals i en especial els que formulen la voluntat de l'Administració han de seguir les normes que els disposen i que es troben publicades al Portal electrònic del Govern.

Article 72. *Prestació de serveis digitals proactius i personalitzats*

1. S'entén per *servei proactiu i personalitzat* el servei digital que té per finalitat informar i efectuar serveis digitals de les persones, de manera predictiva i anticipada, sobre els serveis públics als quals poden accedir.
2. Els serveis proactius i personalitzats es presten sobre la base de la informació obtinguda i elaborada pels subjectes assenyalats a l'article 2 d'aquest Reglament, garantint la protecció de les dades personals i el conjunt dels drets i les llibertats que els són propis, especialment pel que fa al principi de transparència i a la definició de les garanties adequades al disseny dels serveis.

Article 73. *Models electrònics normalitzats*

1. L'Administració general ha de posar a la disposició de les persones interessades tots els models i formularis electrònics de sol·licitud i de la resta de tràmits en la Seu electrònica.
2. Els models específics de presentació de sol·licituds i de la resta de tràmits en la Seu electrònica són d'ús obligatori per a les persones interessades.
3. Els models específics de presentació de sol·licituds i, en general, els models normalitzats per formalitzar els diferents tràmits administratius han de ser sempre formularis electrònics, s'han d'elaborar conforme a les instruccions de l'Oficina de Processos d'aquest Reglament i han de ser sempre en suport web.

4. Els models específics normalitzats de sol·licitud i de la resta de documents previstos han de complir els criteris que estableixi l'organisme encarregat de la transformació digital.

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

Disposició addicional. Organismes i entitats dependents de l'Administració general

Els organismes i entitats dependents de l'Administració general per utilitzar les eines, plataformes i serveis digitals de l'Administració general han d'elaborar un acord previ i públic dels consells d'administració respectius com a acceptació del compliment del que està establert en aquestes disposicions.

Les entitats i organismes dependents de l'Administració general que per la seva configuració legal no disposen de consell d'administració requereixen l'acord explícit i públic de l'òrgan que els representa per a l'acceptació del que està disposat.

L'Administració general ha de permetre la utilització dels sistemes corporatius, mentre no disposin dels seus propis sistemes i no facin la migració als seus sistemes propis, durant un termini no superior als dos anys des de l'entrada en vigor del Reglament.

Disposició transitòria primera. Migració a la Seu electrònica dels serveis digitals ja existents

Els serveis digitals prestats electrònicament a través d'altres canals i subseus es continuaran prestant com fins ara i fins que sigui possible incorporar-los o migrar-los a la Seu electrònica. La data efectiva de la migració s'ha de publicar al canal o subseu.

Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions presentats anteriorment a la migració assenyalada en aquesta disposició continuen la seva instrucció, i si escau es resolen, mitjançant el canal, la plataforma o el procediment amb el qual es van iniciar.

Disposició transitòria segona. Dominis dels llocs web i dels serveis digitals

Els dominis existents s'han de readreçar al domini principal, "govern.ad", i als elements de la política de dominis del Govern del capítol segon del títol II d'aquest Reglament progressivament, en funció de les disponibilitats tècniques, els recursos i els mitjans materials i pressupostaris necessaris per implantar-los correctament.

Disposició transitòria tercera. Aplicació progressiva segons disponibilitat dels instruments de l'administració digital

Aquest Reglament s'aplica progressivament en funció de les disponibilitats tècniques, els recursos i els mitjans materials i pressupostaris necessaris per implantar-lo correctament.

Disposició transitòria quarta. Registre general i registres auxiliars d'entrada i sortida

El registre general d'entrada i sortida de documents de l'Administració general, així com els altres registres auxiliars d'aquest, s'han de migrar al Registre electrònic general d'aquest Reglament.

Disposició transitòria cinquena. Data i hora oficial

La sincronització de la data i l'hora es fa d'acord amb l'edicta del 2 de març del 2022 relatiu a la regulació de l'horari legal que ha de regir durant el quinquenni 2022-2026 i, posteriorment, d'acord amb l'edicta que el Govern d'Andorra estableixi als efectes dels canvis d'horari CET i CEST, si escau.

Disposició transitòria sisena. Referents de transformació digital

Cada departament ha de designar persones referents per impulsar la transformació digital amb l'objectiu de facilitar i propiciar la comunicació, la divulgació i la implantació de l'estratègia de transformació digital de l'Administració general de manera col·laborativa i transversal.

Aquestes persones referents, d'acord amb el paràgraf precedent, ho són per donar cobertura inicialment als rols descrits en l'article 67.6. Ho han de fer fins que, dins de les possibilitats de cada departament, es puguin definir i cobrir els rols disposats.

Disposició derogatòria única

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que es disposa en aquest Reglament, i en concret el Decret de l'1 de juliol del 2015 publicat al BOPA el 8 de juliol del 2015 d'aprovació del Reglament de l'Administració digital en l'àmbit de l'Administració general del Principat d'Andorra, salvat allò referent al que està establert a la disposició transitòria primera d'aquest Reglament, que s'entendrà vigent fins a la migració completa a la Seu electrònica general o una altra subseu que així es reguli.

S'entendrà que qualsevol referència al Decret derogat anterior està feta a aquest Reglament.

Disposició final primera. Documents normalitzats

Els models normalitzats per formalitzar els diferents tràmits administratius de l'article 73, mentre no sigui possible sempre el seu suport web com a formularis electrònics, podran ser en format de document portàtil (PDF) i hauran de contenir els elements necessaris perquè el ciutadà els pugui utilitzar per fer les seves sol·licituds, peticions i altres accions d'acord amb aquest Reglament. Tanmateix, s'elaboraran conforme a les instruccions de l'òrgan responsable de la digitalització de l'Administració disposat en aquest Reglament.

Disposició final segona. Presentació de documents

En totes les normes en què s'indica que cal presentar documents o formularis a Tràmits o altres oficines d'atenció al ciutadà, cal entendre que s'ha de presentar la sol·licitud corresponent a través del formulari establert pel Govern, a comptar del moment en què el Govern així ho comuniqui, a la Seu electrònica, o excepcionalment al Servei de Tràmits del Govern amb la documentació requerida.

Disposició final tercera. Modificació del Decret 187/2021, del 2-6-2021, d'aprovació del Reglament de l'actuació administrativa automatitzada

Es modifiquen els apartats dels articles següents del Decret 187/2021, del 2-6-2021, d'aprovació del Reglament de l'actuació administrativa automatitzada i les seves modificacions posteriors:

1. Es modifica l'article 3, paràgraf 1, que queda redactat de la manera següent:

"Article 3. Habilitació

[...]

1. L'aplicació de sistemes d'actuació administrativa automatitzada a un procediment administratiu concret s'aprova mitjançant ordre ministerial del responsable de la digitalització adreçada al ministeri o a l'administració concernida."

2. Es modifica l'article 3, apartat 4, que queda redactat de la manera següent:

"Article 3. Habilitació

[...]

4. A l'annex I s'aprova la llista de procediments que estan subjectes a l'actuació administrativa automatitzada amb l'entrada en vigor d'aquest Reglament. A través del procediment previst a l'apartat 1, l'annex I incorpora els nous casos d'aplicació del procediment administratiu automatitzat el qual ha de ser publicat a la Seu electrònica del Govern d'Andorra, o en l'entorn de tramitació electrònica en què estiguin disponibles les actuacions administratives automatitzades."

3. Es modifica l'article 5, paràgraf 2, que queda redactat de la manera següent:

"Article 5. *Accés als sistemes d'actuació administrativa automatitzada*
[...]

2. L'entorn en el qual es desplegui el sistema d'actuació administrativa automatitzada ha de permetre la identificació segura del Govern d'Andorra, en els termes que preveu el Reglament d'impuls dels serveis digitals i la seva governança del Govern d'Andorra actualment, en l'article 22.3."

Disposició final quarta. Modificació del Decret 110/2021, del 31-3-2021, pel qual s'aprova el Reglament de l'estructura organitzativa, el funcionament, les missions i les competències de l'Oficina de Processos de l'Administració General

Es modifica el Decret 110/2021, del 31-3-2021, pel qual s'aprova el Reglament de l'estructura organitzativa, el funcionament, les missions i les competències de l'Oficina de Processos de l'Administració General.

1. Es modifica l'apartat 2 de l'article 7, que queda redactat de la manera següent:

"Article 7. *Memòria i informes de l'Oficina de Processos*
[...]

2. En cas de plantejar-se desacords o divergències de criteri respecte de propostes de millora de l'Oficina per a un determinat procés o servei, aquesta Oficina i el responsable del departament del procés, servei o serveis han de motivar la seva posició davant l'òrgan responsable de l'administració digital, per tal que el dit òrgan pugui decidir o resoldre."

2. Es modifica la lletra c de l'article 4, que queda redactada de la manera següent:

"Article 4. *Competències de l'Oficina de Processos*
[...]

c) Elaborar i mantenir el mapa de processos i el Catàleg de processos de l'Administració general."

Disposició final cinquena. Entrada en vigor

Aquest Reglament entra en vigor l'endemà de publicar-se en el *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Andorra la Vella, 15 de maig del 2024

Xavier Espot Zamora
Cap de Govern