



Agència Catalana
de Certificació



CONSELL DE COL·LEGIS
DE SECRETARIS, INTERVENTORS I
TRESORERS D'ADMINISTRACIÓ
LOCAL DE CATALUNYA



Consorti de governs locals
per a la societat de la informació

Críteris per a l'acreditació de la identitat i voluntat entre els ciutadans i les AALL Catalanes



Consorti
Administració Oberta
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya



Consorti de governs locals
per a la societat de la informació

Índex

1. Introducció	4
1.1 Abast de la guia	6
1.2 Resum executiu dels nivells de seguretat	6
1.3 Definicions	8
2. Enfocament	15
2.1 El punt de partida	15
2.1.1 Nivell 0. Sense evidència (identificació al·legada)	15
2.1.2 Nivell 1. Evidència d'entitat	16
2.1.3 Nivell 2. Evidència d'origen de dades	16
2.1.4 Nivell 3. Evidència d'autenticitat documental	16
2.1.5 Nivell 4. Evidència de signatura electrònica	17
2.2 Metodologia	17
2.2.1 Identificació de criteris clau	18
2.2.2 Creació d'un Model Referent	19
3. L'estructura de l'actuació telemàtica	21
3.1 Identitat i qualitat de l'actuant telemàtic	21
3.1.1 Trasllet al món telemàtic	23
3.1.1.1 Formulari de la petició	23
3.1.1.2 Acreditació de la representació	23
3.1.1.3 Règim presumptiu de representació tributària en la col·laboració social	24
3.2 Contenedor de la voluntat: documents electrònics	25
3.2.1 Trasllet al món telemàtic	26
3.2.1.1 Formulari de la petició	26
3.2.1.2 Tipologia de documents electrònics	26
3.2.1.3 Altres directrius i recomanacions	27
4. Identificació d'agrupacions	29
4.1 Objecte de l'actuació	30
4.2 Primer Nivell d'agrupació: FINALITAT DE L'ACTUACIÓ	30
4.3 Segon nivell d'agrupació: FINALITAT + OBJECTE DE L'ACTUACIÓ	31
4.3.1 Tràmit d'un procediment administratiu	31
4.3.2 Consulta dels expedients en tramitació i registres administratius	38

4.3.3	Comunicació de canvi de dades no essencials registres administratius	41
4.3.4	Petició d'acte de constància	42
4.3.5	Autoliquidacions.....	43
4.3.6	Pagament	45
4.3.7	Consulta d'expedient amb tramitació tancada.....	46
Annex I. Recursos necessaris.....		48
1. La plataforma telemàtica		49
1.1	Infraestructures d'autenticació i signatura electrònica.....	49
1.2	Registre telemàtic de documents	49
1.3	Arxiu, emmagatzemat i conservació del documents electrònics	49
1.4	Passarel·les de pagament	49
2. Sistemes de gestió i registres administratius informatitzats		50
2.1	Gestió d'expedients i registres administratius informatitzats	50
2.2	Base de dades de tercers unificada	50
2.3	Registre de representants	50
3. Aspectes metodològics.....		51
3.1	Simplificació administrativa.....	51
3.2	Inventari de Procediments	51
3.3	Procediments complementaris	51
Annex II. Metodologia IDEF0.....		52
1. Actuació Telemàtica.....		52
1.1	Actuació telemàtica de relació no personalitzada.....	53
1.2	Actuació telemàtica de relació personalitzada.....	53

1. Introducció

El present document és una Guia que incorpora directrius, criteris i recomanacions adreçades als Ajuntaments de Catalunya en quant als requeriments d'autenticació i signatura per a presentar sol·licituds per mitjans telemàtics.

La guia pren com a **punt de partida el sistema de classificació d'evidències electròniques** desenvolupat per CATCert i l'**objectiu principal del mateix és identificar el nivell (segons els sistema de classificació) adequat a recomanar per a les actuacions telemàtiques d'entrada de relació personalitzada** (peticions telemàtiques) **que el ciutadans i empreses poden realitzar davant l'administració municipal.**

Les principals funcions de la signatura electrònica, d'acord amb les normatives tècniques internacionals, que recull el document del Comitè Europeu de Normalització, CEN CWA 14365, són les següents:

- L'autenticació d'una persona que ha estat prèviament identificada, funció que s'aconsegueix amb la indicació del nom i, en el seu cas, del DNI, NIE.
- L'autenticació de l'origen del document, funció que permet determinar que el document el remet la persona autenticada, d'acord amb el context en què es troba la signatura (una carta, un contracte, una notificació administrativa) i, en alguns casos, de la indicació d'informacions addicionals, com el càrrec o la condició d'òrgan del signatari, en relació amb una comunicació en nom d'una entitat pública o privada.
- La declaració de coneixement, funció que determina que el contingut del document ha estat efectivament conegut, encara que sense l'acceptació del mateix o sense que aquest coneixement impliqui necessàriament la realització d'un acte de voluntat, com succeeix en gran quantitat de documents (cartes, certificats administratius), que en la majoria dels casos se signen de forma mecànica o se segellen amb un grafisme representatiu de la signatura escrita de la persona que produeix el document, o sota la responsabilitat de la qual es produeix el citat document.
- La declaració de voluntat, funció principal de la signatura escrita, que es determina mitjançant el propi contingut del document, que transporta la citada declaració. Cal dir que no existeixen realment diferents signatures, en funció de la seva importància, tot i que en molts casos la dita diferència es fa normalment (mitjançant la signatura completa, enlloc de la "mosca", o mitjançant la rúbrica), especialment en els negocis jurídics amb forma solemne.

La signatura electrònica és un concepte funcional, tecnològicament neutral; és a dir, es tracta d'una descripció de funcions que moltes tecnologies poden complir. En el cas de la signatura, es tracta de donar efecte a qualsevol tecnologia que permeti complir amb aquestes funcions, com si es tractés d'una signatura escrita.

Aquest és el contingut principal de la Llei de signatura electrònica: la creació d'una norma d'equivalència, mitjançant la qual podrem utilitzar la signatura electrònica en tots els casos en què avui fem la signatura escrita, de forma voluntària o per mandat legal, principi que es plasma a l'article 3 de la Llei de l'Estat 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

La signatura electrònica ha adquirit, els passats anys, la categoria d'element absolutament essencial per a la viabilitat de la freqüentment anomenada Administració electrònica, que es construeix sobre el dret del ciutadà a la comunicació electrònica amb les administracions públiques, però també per a la modernització de la gestió d'aquesta Administració tradicional, permetent l'eliminació de l'expedient en paper, incrementant de forma important l'eficiència dels processos i reduint-ne el cost.

Allà on abans es llegien els termes "escrit" o "signat" i es pensava únicament en el document en suport paper, ara resulta possible, quan no obligatori, pensar en el document electrònic, amb independència del seu format i suport, sense la necessitat d'una autorització legislativa específica, cas per cas, sinó que la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica permet l'admissibilitat del document electrònic signat.

Tot i la seva aparent complexitat inicial, existeixen pràctiques cada vegada més emprades i comunes relatives a l'ús de la signatura electrònica, que ajuden a la creació d'un cert costum administratiu en aquesta matèria, i que faciliten i simplifiquen la incorporació de més Administracions locals als processos basats en el dret a la comunicació electrònica.

Com a conseqüència del model liberal de la legislació de signatura electrònica, es tracta d'un servei prestat, a més de pel sector públic, també pel sector privat, servei que se pot i que cal aprofitar per facilitar al interessat que ja disposa de signatura electrònica (en els seus diferents tipus), el seu uso efectiu, sense la necessitat d'obtenir una nova signatura electrònica, al menys en tots els procediments en els quals la mateixa resulti acceptable.

També cal indicar, però, que l'actuació pública és necessària per evitar que els ciutadans puguin quedar exclosos de l'exercici del dret a la comunicació electrònica per no disposar dels mecanismes mínims de signatura electrònica, el que justifica el subministrament per part de les entitats locals de certificats idCAT als ciutadans, així com el foment de l'ús del DNI electrònic per signar en l'àmbit del procediment administratiu.

La col·laboració de funcionaris qualificats como els fedataris públics, en especial de Secretaris, Interventors i Tresorers d'Administració Local, així com de Notaris i Registradors, permet integrar en el procediment administratiu electrònic, informàtic i telemàtic les tècniques de la seguretat jurídica preventiva. De forma similar, la implantació de la signatura electrònica en los sectors de col·laboració social, i de forma molt important en determinats sectors de professionals, permet simplificar els procediments executats per l'Administració.

Per realitzar aquesta possibilitat, resulta necessari regular, en el si de cada Administració, la manera en que s'admet aquest servei, així com les condicions addicionals que resultin necessàries per mantenir les garanties de cada procediment, com permet l'article 5 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

Per procedir a la selecció dels requisits adequats d'identificació i signatura electrònica cal que l'Administració procedeixi a realitzar una anàlisi de risc, d'acord amb les circumstàncies concretes de cada procediment administratiu o actuació de l'Administració a considerar, de forma que cal justificar l'elecció dels mitjans oportuns en cada cas, com ja es recull a la Llei d'Accés Electrònic dels Ciutadans a les Administracions Públiques, en línia amb les experiències que proporciona el dret comparat, especialment en l'àmbit de la Unió Europea.

Així mateix, resulta convenient la redacció i aprovació de normativa interna de procediment que avaluï i normalitzi les opcions elegides per cada Administració referides a l'ús cada tipus de signatura electrònica, en relació amb cada document electrònic de cada procediment,

aportant la necessària seguretat jurídica als interessats i als òrgans administratius i funcionaris responsables de convertir l'Administració electrònica en una realitat.

En aquest sentit, el Consorci Localret ha confeccionat una proposta normativa, mitjançant l'aprovació l'any 2005 de dos models d'ordenança per a l'impuls i la regulació de l'ús de mitjans electrònics en l'administració local, que concretava en el municipi la regulació de les eines electròniques en l'activitat administrativa municipal i, en especial, en l'actuació procedimental. Aquesta proposta té per objectiu facilitar la seva aprovació per part dels ajuntaments, amb les incorporacions i adaptacions que els municipis considerin oportunes. Actualment, el Consorci Localret està treballant en una nova versió d'aquestes ordenances per adequar-les a la recent Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

1.1 Abast de la guia

La guia abasta les actuacions d'entrada, de caràcter personalitzat, que realitzen els ciutadans i empreses davant l'administració municipal.

- Actuacions **d'entrada**: peticions, sol·licituds de ciutadans/empreses dirigides i gestionades per l'Ajuntament.
- Actuacions **de relació personalitzada**. L'actuació és de relació personalitzada quan en la mateixa és conegut l'actuant.
- Actuacions **de ciutadans i empreses**. Queden excloses, per tant, les actuacions realitzades per altres administracions i per treballadors de l'Ajuntament.

La guia abasta, per una altra part, els nivells 0,1,3 i 4 del sistema de classificació d'evidències de CATCert.

1.2 Resum executiu dels nivells de seguretat

A partir de l'existència dels diversos tipus de signatura electrònica, així com de diversos prestadors, públics i privats, s'ha fet necessari, com s'indicava anteriorment, establir un sistema de classificació dels sistemes de signatura electrònica actualment emprats.

La classificació de serveis de certificació és un servei prestat per l'Agència Catalana de Certificació amb les finalitats següents:

- Facilitar l'accés a les administracions públiques dels serveis de certificació i d'altres mecanismes de seguretat electrònica, informàtica i telemàtica subministrats per prestadors públics i privats als interessats:
 - o La classificació permet l'ús dels serveis encara que aquests no disposin dels certificats necessaris de conformitat d'acord amb la normativa d'indústria o d'acord amb un esquema nacional d'avaluació i certificació de la seguretat de les tecnologies de la informació.
 - o La classificació permet dotar el servei d'un valor afegit a mesura que més administracions públiques catalanes esdevinguin usuàries del servei.

- La classificació permet abaratir significativament el cost que suposa per al prestador del servei haver de superar molts procediments de comprovació del compliment de requisits per a administracions públiques diferents, o fins i tot, per a departaments i organismes diferents de la mateixa administració.
- Simplificar al màxim el procediment d'admissió d'aquests serveis per part de les administracions públiques que els han d'utilitzar:
 - La classificació permet eliminar del procediment d'admissió la part de comprovació del compliment dels requisits tècnics i jurídics.
 - La classificació permet admetre més prestadors, i de manera més ràpida i barata, perquè el llistat de prestadors classificats augmenta sense necessitat de la intervenció constant del procediment d'admissió.

Amb la classificació, que s'estructura en nivells de confiança relatius al valor d'evidència que suposen els serveis, els prestadors de serveis presenten els seus serveis al CATCert, que els avalua mitjançant un procediment propi d'auditoria en funció d'una sèrie de requisits prèviament establerts, que es troben alineats amb les normes tècniques nacionals, europees i internacionals aplicables.

El resultat de l'avaluació consisteix en l'assignació d'un nivell de confiança d'evidència electrònica. Els nivells són els següents:

- Nivell 0: Evidència al·legada.
- Nivell 1: Evidència d'entitat, que es correspon al concepte legal de signatura electrònica.
- Nivell 2: Evidència d'origen de dades.
- Nivell 3: Evidència d'autenticitat documental, que es correspon al concepte legal de signatura electrònica avançada.
- Nivell 4: Evidència de signatura, que es correspon al concepte legal de signatura electrònica reconeguda.
- Nivell 5: Evidència completa de signatura.
- Nivell 6: Evidència de llarga durada de signatura.

Per la seva banda, cada administració pública, a l'hora de regular les condicions de seguretat d'un procediment, ha de preveure la necessitat d'una simple identificació (signatura electrònica estàtica o dinàmica), d'una signatura electrònica avançada, d'una signatura electrònica avançada basada en certificat reconegut o d'una signatura electrònica reconeguda.

Abans de poder utilitzar els mecanismes, l'Administració els ha d'admetre mitjançant el procediment d'admissió. És en aquest moment quan la norma reguladora del procediment determina el procediment que haurà de seguir el ciutadà o l'empresa per aportar la demostració del compliment dels requisits, un dels quals podrà ser haver estat classificat pel CATCert amb un nivell concret.

Un ciutadà podrà emprar qualsevol signatura electrònica reconeguda subministrada pel sector privat sempre que es trobi en disposició de demostrar que el seu mecanisme

constitueix una signatura electrònica reconeguda. Aquesta prova pot ser un certificat del servei, d'acord amb la normativa d'indústria, o bé la classificació del mecanisme de seguretat amb nivell 4.

Les pràctiques més habituals en relació amb la identificació i la signatura electrònica de les sol·licituds i, quan s'escau, dels documents que les acompanyen, són les següents:

- L'accés a informació personal del ciutadà no requereix un mecanisme de seguretat superior al nivell 1, abans esmentat; és a dir, es considera suficient un mecanisme com el nom d'usuari i contrasenya, tot i que sempre cal acceptar que la identificació es pugui produir també amb el certificat del DNI electrònic, recomanant-se també acceptar la resta de certificats electrònics i, en particular, el certificat idCAT, subministrat per les Administracions Públiques catalanes.
- Els certificats de representant d'empresa i de persona jurídica, quan no inclouen límits d'ús, són un mecanisme adient per donar accés a informacions generals a les empreses.
- La presentació de sol·licituds en nom propi, requereix de la corresponent signatura, que haurà d'estar classificada d'acord amb el nivell 3 de seguretat o superior, sigui certificat de persona física o de persona jurídica. Sempre cal acceptar el DNI electrònic i es recomana acceptar la resta de certificats electrònics.
- La presentació de sol·licituds en nom de tercers, en qualsevol de les seves modalitats de representació, requereix de l'ús de mecanismes de signatura electrònica classificats d'acord amb el nivell 4.

Adicionalment, cal considerar determinats casos en que no es requereix cap mecanisme d'identificació ni autenticació, sinó que resulta suficient la simple al·legació d'identitat (nivell 0), con aquells en que no s'accedeix a cap dada personal, o en que no s'inicia realment cap procediment administratiu, tot i que s'aporta informació durant la fase preparatòria de la futura actuació administrativa, o en determinades actuacions prestacionals per part de les Administració sense rellevància jurídica de cara a tercers.

1.3 Definicions

Identificació

La identificació és un procediment en virtut del qual un prestador de serveis de certificació comprova la identitat d'una persona, a efectes de l'emissió d'una dada o credencial amb la qual es podrà autenticar posteriorment, com per exemple, un certificat de signatura electrònica.

El procediment d'identificació, a efectes de l'obtenció dels certificats electrònics reconeguts, es troba regulat legalment a l'article 13 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre.

La identificació de la persona física que sol·liciti un certificat reconegut exigirà la seva presència personal davant de les persones encarregades de comprovar-ne la identitat, i s'acreditarà mitjançant el document nacional d'identitat, el passaport o altres mitjans

reconeguts en dret; es podrà prescindir d'aquest requisit si la signatura de la persona ha estat legitimada notarialment (article 13.1 de la Llei 59/2003).

El règim d'identificació davant de les administracions públiques serà, d'altra banda, el que es reguli a la normativa administrativa corresponent (article 13.1, segon paràgraf, de la Llei 59/2003).

La identificació de la persona jurídica, en cas de certificats reconeguts, es farà mitjançant les dades relatives a la constitució i personalitat jurídica. També caldrà comprovar l'extensió i la vigència de les facultats de representació del sol·licitant, mitjançant una consulta al registre públic on es trobin inscrits els documents de constitució i d'apoderament, o mitjançant els documents públics que serveixin per acreditar aquestes informacions de manera fefaent, quan no siguin d'inscripció obligatòria (article 13.2 de la Llei 59/2003).

La identificació no és necessària en els casos següents, d'acord amb l'article 13.4 de la Llei 59/2003:

- Quan la identitat ja consti al prestador de serveis per raó d'una relació prèvia, en què la persona hagi estat identificada amb els mitjans anteriors, sempre que no hagin passat més de cinc anys.
- Que la sol·licitud se signi mitjançant un certificat -cal entendre que reconegut- vigent que hagi estat expedit a una persona identificada amb els mitjans anteriors, sempre que no hagin passat més de cinc anys des de la identificació inicial.

Finalment, cal dir que els prestadors poden delegar les tasques d'identificació a terceres persones, públiques o privades -entitats de registre- sota la seva responsabilitat (article 13.5 de la Llei 59/2003).

Autenticació

L'autenticació és un control (un mecanisme tècnic o de procediment) de seguretat informàtica que ens permet comprovar la identitat d'una entitat que representa una persona o un programari informàtic que abans havíem identificat, o que unes dades provenen d'un origen conegut (ISO/IEC 10181-2, i també ISO/IEC 7498-2).

L'article 3.1 de la Llei 59/2003, de signatura electrònica, determina que tots els mecanismes d'identificació constitueixen "signatura electrònica"; cal entendre-ho en el sentit d'autenticació d'una entitat prèviament identificada, com més correctament estableix l'article 2.2 de la Directiva 99/93/EC, de signatura electrònica.

Per exemple, si identifiquem una persona i li assignem un nom d'usuari i una paraula de pas (també freqüentment anomenada "contrasenya"), aquesta persona podrà, en el futur, autenticar-se davant el nostre sistema informàtic amb aquesta paraula de pas.

Hi ha una gran diversitat de mecanismes d'autenticació, que podem classificar en tres grups:

- Mecanismes que es basen en una dada coneguda per l'entitat: paraules de pas, números d'identificació bancaris, codis d'autenticació de missatges (MAC i HMAC), etc.
- Mecanismes que es basen en un element posseït per l'entitat: certificats electrònics, targetes amb banda magnètica, amb circuit integrat, generadors dinàmics de contrasenyes, etc.

- Mecanismes que es basen en alguna característica física o del comportament de l'entitat, anomenats "procediments basats en biometria": la geometria facial o l'empremta dactilar, la dinàmica del moviment de la mà, etc.

Els mecanismes d'autenticació es poden emprar per a dues finalitats ben diferents:

- Per garantir que una persona és qui diu ser (autenticació de l'entitat, també conegut pel terme anglès peer entity authentication), que no ens ofereix cap prova de l'autoria d'un document, o de la seva manifestació de voluntat. Aquest mecanisme d'autenticació no es podrà qualificar com a signatura electrònica avançada.
- Per crear un vincle o prova entre la persona i el document (autenticació d'origen de les dades, també conegut pel terme anglès data origin authentication), per a la qual cosa es necessita un mecanisme d'imputació de la qualitat d'autor (o una altra qualitat, com editor, testimoni, etc.) de la persona autenticada respecte al document. En aquest cas, podrem parlar de signatura electrònica avançada o reconeguda, si concorren la resta de requisits legalment establerts.

Una altra classificació freqüentment utilitzada per a l'autenticació d'entitats diferencia l'autenticació feble per referir-se a l'autenticació amb contrasenya o equivalent, que com hem dit només identifica l'entitat, i l'autenticació forta o robusta per referir-se a l'autenticació amb certificat electrònic o superior.

En el sistema de classificació de l'Agència Catalana de Certificació, els sistemes d'autenticació feble formen part dels nivells 0 a 2, mentre que els sistemes d'autenticació forta formen part dels nivells 3 i 4.

En relació amb la producció d'una signatura electrònica, els mecanismes d'identificació i posterior autenticació són necessaris per garantir que només una persona coneguda i degudament autoritzada pot generar una signatura electrònica, i per tant, aquests mecanismes són una peça essencial dels dispositius de signatura electrònica avançada.

En aquest sentit, l'article 24.3.c) de la Llei 59/2003, de signatura electrònica, determina la necessitat d'emprar mecanismes d'identificació i autenticació perquè el signatari pugui protegir les dades de creació de signatura electrònica de l'ús no autoritzat per un tercer; és a dir, que només el signatari -o una persona autoritzada per ell- ha de poder accedir a les dades de creació de signatura electrònica.

Signatura electrònica

La signatura electrònica és un concepte legal, neutral des d'una perspectiva tecnològica, que dona cobertura a l'ús de qualsevol tecnologia que permeti obtenir les mateixes funcions, amb tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques, que la signatura de documents en suport paper.

Aquestes funcions han estat identificades, sense voluntat de ser exhaustiu, a l'especificació tècnica CEN CWA 14365:

- Autenticació d'una persona prèviament identificada.
- Autenticació de l'origen d'unes dades.

- Declaració de coneixement.
- Declaració de voluntat.

Totes les tecnologies que permeten complir algunes o totes aquestes funcions es consideren legalment signatures, i totes tenen l'oportunitat de ser vàlides i considerades proves judicials (Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica).

La signatura electrònica pot classificar-se en diferents tipus:

- Signatura electrònica ordinària
- Signatura electrònica avançada
- Signatura electrònica reconeguda

Signatura electrònica ordinària

La signatura electrònica ordinària és tot mecanisme tecnològic que ens permeti autenticar l'entitat o persona que en fa ús.

L'article 3.1 de la Llei 59/2003 determina, en aquest sentit, que la signatura electrònica ordinària és el conjunt de dades en format electrònic, consignades juntament amb d'altres o que hi estan associades, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació del signatari (on hem d'entendre "identificació" com "autenticació d'entitats", tal com fa correctament la Directiva 99/93/CE, de 13 de desembre, de signatura electrònica).

Signatura electrònica avançada

La signatura electrònica avançada és, d'acord amb l'article 3.2 de la Llei 59/2003, la signatura electrònica que:

- Identifica el signatari.
- Permet detectar qualsevol canvi posterior de les dades signades.
- Està vinculada al signatari i a les dades signades de manera única.
- Ha estat creada mitjançant mitjans que el signatari pot mantenir sota el seu control exclusiu.

Definició que es correspon amb la de signatura digital.

Signatura electrònica reconeguda

La signatura electrònica reconeguda és, en general, tot mecanisme tecnològic que ens permeti obtenir l'autenticitat documental electrònica; és a dir, tot mecanisme amb el qual puguem protegir la integritat dels documents electrònics, autenticar l'autor d'aquests i li puguem imputar aquesta qualitat d'autor.

En concret, l'article 3.3 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, considera signatura electrònica "la signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generada mitjançant un dispositiu segur de creació de signatura".

Per altra banda, l'article 3.4 determina que la signatura electrònica tingui "respecte de les dades consignades en format electrònic, el mateix valor que la signatura electrònica en relació amb els consignats en paper".

Aquesta norma constitueix una mostra de l'aplicació del principi d'equivalència funcional, i les seves conseqüències jurídiques són les següents:

- Permet emprar una signatura electrònica quan la normativa requereixi una signatura escrita.
- Considera el fitxer informàtic signat un document electrònic, equivalent al document escrit a tots els efectes legals.
- Considera la signatura electrònica com la signatura de la persona, i l'hi imputa el document original en qualitat d'autor.

La signatura electrònica reconeguda ofereix el nivell més elevat de garantia de la signatura electrònica, i disposa d'un procediment especial per provar-ne l'existència i correcció tècnica.

Certificat electrònic

Un certificat electrònic és un document electrònic signat que garanteix a les terceres persones que els rebin o els utilitzin una sèrie de manifestacions que s'hi contenen.

Aquestes manifestacions poden referir-se a la identitat d'una persona, a la titularitat o possessió d'una clau pública -i la corresponent clau privada-, a les seves autoritzacions (en forma de rols o permisos), a la seva capacitat de representar una altra persona física o jurídica, a la seva capacitat de pagament, etc.

La norma ISO 10181-1 els inclou dins de la categoria més general dels certificats de seguretat, juntament amb altres mecanismes i mètodes per garantir l'autenticació o la irrefutabilitat de les transaccions.

Hi ha una infinitat de certificats possibles, dels quals només una petita part ha estat regulada legalment amb la finalitat de garantir la identificació i la signatura electrònica de les persones físiques, principalment a les xarxes telemàtiques.

En aquest sentit, el certificat reconegut de clau pública per a la identificació i la signatura de les persones físiques és el paradigma legal de certificat electrònic.

També hi ha una multiplicitat de formats tècnics de certificats, però d'aquests el certificat X.509v3 i, en concret, la versió que se n'ha fet a l'IETF (RFCs 2459 i 3280), és el més important i utilitzat. Aquests formats s'apliquen a situacions reals per produir diferents tipus o classes de certificats, d'acord amb perfils de certificats i amb polítiques de certificació concretes.

Els certificats es poden classificar seguint diversos criteris:

- Certificats de clau pública o certificats d'atributs.
- Certificats ordinaris o certificats reconeguts.
- Certificats de persones físiques, de persones jurídiques o d'entitats sense personalitat jurídica.
- Certificats per actuar en nom propi o per representació.

- Certificats individuals o certificats corporatius.

Admissió de certificats per les Administracions Públiques

L'admissió de certificats és un procediment administratiu de caire decisor i previ a l'ús dels certificats emesos per un prestador de serveis de certificació, que duen a terme les administracions públiques o els seus organismes autònoms i entitats públiques i empresarials vinculades.

La finalitat del procediment d'admissió és triple: d'una banda, el procediment determina la formació i l'exteriorització de la voluntat administrativa de fer ús del certificat; d'altra banda, suposa que l'Administració que ha d'esdevenir usuària dels serveis de certificació comprova que el prestador ha complert de manera efectiva els requisits establerts a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica; i, finalment, el procediment d'admissió de certificats pot servir també per establir condicions addicionals a l'ús de la signatura electrònica en el procediment concret de què es tracti.

La necessitat de fer aquesta comprovació prèvia deriva del règim de lliure accés al mercat que consagren l'article 3.1 de la Directiva 99/93/CE, de signatura electrònica ("els estats membres no condicionaran la prestació de serveis de certificació a l'obtenció d'autorització prèvia"), i l'article 5.1 de la Llei 59/2003 ("la prestació de serveis de certificació no està subjecta a autorització prèvia i es realitzarà en règim de lliure concurrència").

Com a conseqüència d'aquest règim de lliure accés a l'activitat de prestador de serveis de certificació, podem trobar al mercat prestadors amb diferents nivells de qualitat i, fins i tot, prestadors que senzillament incompleixen la normativa.

En el fons del procediment d'admissió rau, per tant, una auditoria del prestador de serveis de certificació que sovint es delega, en tot o en part, a un expert independent.

Cal dir, en tot cas, que el procediment d'admissió no constitueix una autorització prèvia per poder emetre certificats electrònics al públic ni una mesura equivalent a aquesta, i, cas que s'imposin condicions addicionals, han de ser objectives, proporcionades, transparents i no discriminatòries.

El procediment d'admissió de certificats és especialment important en el cas dels certificats de persona jurídica ja que, d'acord amb l'article 7.3 de la Llei 59/2003, només es podran utilitzar "quan s'admeti en les relacions que mantingui la persona jurídica amb les administracions públiques".

Prestador/a de serveis de certificació

Un prestador de serveis de certificació és la persona física o jurídica que emet certificats o presta altres serveis en relació amb la signatura electrònica (article 2.2 de la Llei 59/2003, de 19 de desembre).

La denominació, que és equivalent a la continguda a la Directiva 99/93/CE, pot dur a confusions ja que hi ha serveis relacionats amb la signatura electrònica que no tenen res a veure amb la certificació digital, com per exemple l'emissió de segells de data i hora, i encara en aquest cas els prestadors d'aquests serveis són legalment anomenats "prestadors de serveis de certificació".

Els prestadors de serveis de certificació són també prestadors de serveis de la societat de la informació, des de la perspectiva de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i del comerç electrònic, i per tant hauran de complir els requisits que aquesta Llei els imposa.

2. Enfocament

2.1 El punt de partida

La utilització de xarxes públiques com Internet per a prestar serveis electrònics pot requerir, en ocasions, de **mecanismes d'identificació i autenticació digital**, així com d'altres **serveis addicionals que assegurin la identitat i voluntat de les parts** participants. L'Agència Catalana de Certificació (CATCert) ha avaluat i classificat aquests mecanismes i serveis amb l'objectiu d'establir nivells de confiança. Aquest sistema ha estat desenvolupat conforme als estàndards de seguretat.

El principal objectiu del sistema de classificació de CATCert és, doncs, valorar les evidències d'actes de voluntat humana en xarxes telemàtiques com Internet que generen els proveïdors d'identificació i autenticació digital. És a dir, en tots els actes en els que hi ha un autor i aquest ha de ser identificat. No està dins de l'objectiu del sistema de classificació, els actes sense autor conegut.

La classificació final està basada en nivells. Cada nivell representa evidències més idònies que les del nivell anterior per a ser prova en sí mateixes. És necessari remarcar la possibilitat de passar a un nivell superior mitjançant millores (procediments addicionals) que realitzi l'Ajuntament. És a dir, si per a un tràmit, una administració requereix un servei de nivell 4 i només hi ha disponibles serveis de nivell 3 o inferior, la pròpia administració, coneixent els criteris de classificació pot afegir els mecanismes, procediments o garanties jurídiques necessàries per a arribar al nivell requerit. Un nivell concret garanteix fins quin punt es responsabilitza el proveïdor del servei. A partir d'aquest nivell és responsabilitat de l'Ajuntament incorporar procediments addicionals que complementin els aspectes no assegurats pel mecanisme emprat.

Dins aquesta classificació realitzada per CATCert, només es treballen, en la present guia, els nivells del 0 al 4. A continuació, es realitza una breu explicació de cadascun d'aquests nivells.

SENSE GENERACIÓ D'EVIDÈNCIES

2.1.1 Nivell 0. Sense evidència (identificació al·legada)

El mecanisme que responen a aquest nivell no permeten comprovar la identitat de l'usuari que vol accedir al sistema. Per tant, és adequada per a la realització del tràmits en els que, coneixent-se l'actuant, la seva identitat no té rellevància jurídica.

EVIDÈNCIES EN QUAN A LA IDENTITAT DE L'ACTUANT

Els mecanismes d'autenticació que generen evidències de la identitat de l'actuant són:

1. **Autenticació estàtica:** es caracteritza pel fet que el procés de creació de la credencial es basa en una dada única i permanent per a l'usuari. Aquesta dada no canvia en funció de cap paràmetre, és una dada fixa i no s'utilitzen noves dades en cada inici de sessió per autenticar-se.
2. **Autenticació dinàmica:** es caracteritza pel fet que la credencial que l'usuari presenta al sistema en cada inici de sessió es genera en funció d'una dada variable.

3. **Autenticació amb certificat digital:** es caracteritza perquè la credencial és una signatura digital verificable mitjançant una consulta a un certificat digital. Sense aquesta consulta no es pot identificar a l'usuari.

2.1.2 Nivell 1. Evidència d'entitat

Aquest nivell es caracteritza perquè afegeix l'existència de mecanismes (tant tècnics, com de procediment) per a identificar l'usuari que accedeix al sistema i comprovar la seva identitat. Els serveis que aspirin a aconseguir aquest nivell, han de garantir l'autenticació de qui està a l'altre costat en una comunicació telemàtica.

OBJECTIU: L'objectiu d'aquest nivell és agrupar tots aquells serveis que garanteixin la identificació i autenticació dels usuaris d'un sistema.

EVIDÈNCIES D'ORIGEN DE LES DADES

2.1.3 Nivell 2. Evidència d'origen de dades

Aquest nivell es caracteritza per garantir tant la identificació i autenticació de l'usuari en una comunicació o transacció, com l'autenticació de l'origen de les dades intercanviades en aquesta comunicació o transacció.

Afegeix a l'anterior nivell la necessitat d'utilitzar mecanismes per a garantir l'origen de les dades electròniques.

OBJECTIU: L'objectiu d'aquest nivell és aglutinar tots els serveis d'identificació que vinculin les dades electròniques amb la identitat de l'usuari.

Aquest nivell no és aplicable en la present guia, doncs es tracta d'un tipus d'evidència no aplicable a les actuacions de ciutadans i empreses.

EVIDÈNCIES D'AUTENTICITAT DELS DOCUMENTS ELECTRÒNICS

Els mecanismes de signatura electrònica que generen evidències relatives als documents electrònics, d'acord amb la Llei 59/2003 de Signatura electrònica, són:

1. **Signatura electrònica ordinària.** Es considera signatura electrònica ordinària a tota signatura electrònica que no sigui ni avançada ni reconeguda.
2. **Signatura electrònica avançada.** És la signatura electrònica que:
 - ✓ Identifica al signat.
 - ✓ Permet detectar qualsevol canvi posterior de les dades signades
 - ✓ Està vinculada al signant i a les dades de manera única.
 - ✓ Ha estat generada per mitjans que el signant pot mantenir sota el seu control exclusiu.
3. **Signatura electrònica reconeguda.** És la signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generada mitjançant un dispositiu segur de creació de signatura.

2.1.4 Nivell 3. Evidència d'autenticitat documental

Els serveis classificats en aquest nivell garanteixen l'autenticitat documental electrònica.

Per a complir els requisits de l'autenticitat documental electrònica es necessiten mecanismes per a garantir la integritat de les dades electròniques així com per a vincular unes dades a una determinada entitat origen dels mateixos.

- **OBJECTIU:** L'objectiu d'aquest nivell és concentrar tots els serveis d'identificació i autenticació amb equivalència legal amb la signatura electrònica avançada.

2.1.5 Nivell 4. Evidència de signatura electrònica

Requereix que el mecanisme d'autenticació s'adhereixi a la definició de signatura electrònica reconeguda per tal d'oferir les mateixes garanties que exigeix la legislació per a aconseguir l'equivalència amb la signatura manual.

OBJECTIU: L'objectiu d'aquest nivell és agrupar els serveis de signatura amb equivalència a la signatura manual, és a dir, que l'evidència que generen aquests serveis és equivalent a una signatura manual.

2.2 Metodologia

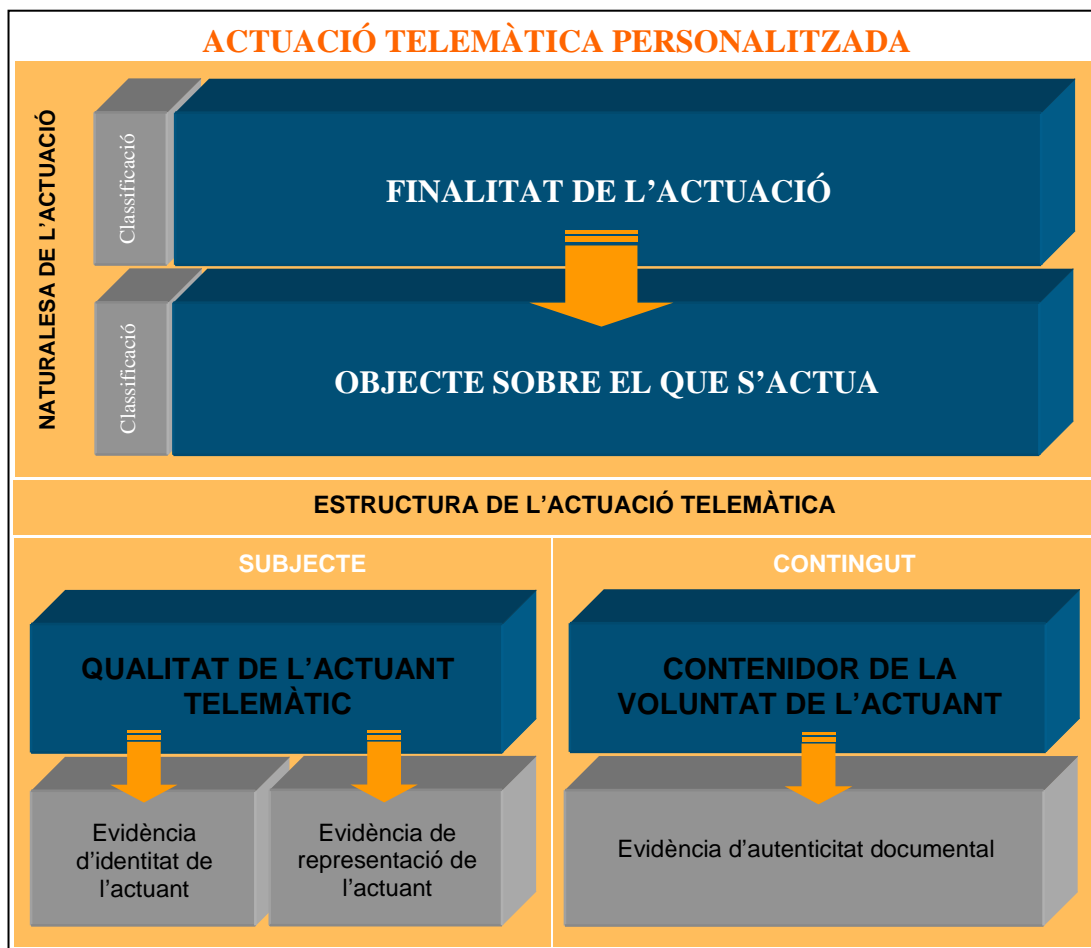
Una vegada identificats els nivells d'evidències electròniques que ens han de servir com a punt de partida, es planteja una metodologia orientada a **identificar els criteris clau** que intervenen, o poden intervenir, en l'actuació telemàtica i que suposen (o no) la necessitat de generar evidències electròniques, així com la fortalesa del mecanisme a emprar per a que pugui ser utilitzat com a prova de l'evidència.

Per a cada criteri clau es proposa **identificar les categories** (classificacions i subclassificacions) que permeten agrupar les actuacions que requereixen un tractament homogeni des del punt de vista de la generació d'evidències.

Finalment, es proposa la **creació d'un model referent de procedir** en el món de les actuacions telemàtiques de ciutadans i empreses davant l'administració municipal.

2.2.1 Identificació de criteris clau

El següent esquema representa el conjunt de criteris que han estat identificats com a factors que tenen, o poden tenir, impacte des del punt de vista de la generació d'evidències:



- a) Per una part, **l'estructura de l'actuació telemàtica** representa els elements que la integren i sobre els quals el model referent que s'ha de crear, ha de determinar si és necessari o no generar evidències i la fortalesa del mecanisme a emprar per a utilitzar-lo com a prova de l'evidència.

En aquest sentit, tota actuació, amb independència del canal a través del qual es realitza, està configurada per dos elements:

- 🔒 **L'element subjectiu.** Persona que realitza l'actuació i qualitat en la que ho fa.
 - ✓ En primer lloc, cal definir a l'actuant com la persona que “realitza la petició, sol·licitud, aportació ...”, **el presentador de l'actuació**. Des d'aquest punt de vista, el model referent ha de determinar el nivell d'evidència necessari referida a la identitat de l'actuant, amb independència de la qualitat en la que actua.
 - ✓ En segon lloc, des del punt de vista de la generació d'evidències, també cal tenir en compte la qualitat amb la que actua:

- **En nom propi:** l'actuant és la persona que queda vinculada per la relació que s'estableix amb l'Ajuntament.
- **En qualitat de representant:** l'actuant vincula a una tercera persona (el seu representat) en la relació que s'estableix amb l'Ajuntament. En quan al representat, el model referent ha de determinar els casos en que l'actuació es pot realitzar sense acreditar la representació, d'aquells altres casos en que la representació ha d'estar acreditada, per tant, actuacions en les que es requereix disposar d'evidència d'atorgament de poders de representació per part del representat.

🔒 **Contingut.** El contingut de l'actuació és la declaració de voluntat manifestada per l'actuant. Des d'aquest punt de vista, el model referent ha de identificar:

- ✓ **Les actuacions no documentades:** actuacions en les que la voluntat de l'actuant no es manifesta de forma documentada.
- ✓ **Les actuacions documentades:** actuacions que contenen en la seva estructura documents en els que l'actuant manifesta la seva voluntat (formulari + documents complementaris).

El conjunt de documents que conformen la declaració de voluntat, és anomenat "contenedor de la voluntat de l'actuant".

En les actuacions documentades, el model referent ha de determinar si és necessària o no l'evidència d'autenticitat dels documents en els que l'actuant expressa la seva voluntat.

b) En segon lloc, el criteri de **la naturalesa de l'actuació** respon a la necessitat d'obtenir agrupacions d'actuacions per les quals s'ha d'aplicar un tractament homogeni en quan a la generació d'evidències, de forma que permeti simplificar la representació del model referent. El criteri comú de totes les actuacions agrupades en una mateixa categoria, és que de les mateixes se'n deriven vinculacions jurídiques (per l'Ajuntament, l'interessat/s – titular/s o terceres persones) que requereixen comptar amb idèntics mecanismes per a evidenciar (provar) l'autenticitat de l'actuació en el seu conjunt (identitat de l'actuant + autenticitat de la declaració de voluntat).

Dins el concepte de *naturalesa de l'actuació*, s'analitzen dues classificacions:

- ✓ **Finalitat de l'actuació (agrupació 1):** activitat que genera l'actuació en l'Ajuntament (tramitació d'expedient, acte de constància, autorització a accés de dades ... etc.).
- ✓ **Objecte de l'actuació (agrupació 2):** objecte sobre el que actua (tipus de procediment, registre administratiu ...).

Com ja s'ha esmentat, cada agrupació identificada ha de permetre valorar la necessitat, o no, d'evidenciar els diferents components que integren l'estructura de l'actuació telemàtica: **el subjecte** (identitat i qualitat de l'actuant) i **contenedor de la voluntat de l'actuant** (documents electrònics: formulari + documentació complementària).

2.2.2 Creació d'un Model Referent

Finalment, l'objectiu és **crear un model referent** representat per una matriu en la que donada una actuació telemàtica concreta, permeti ubicar-la i obtenir-ne el corresponent

nivell d'evidència, resultat de l'aplicació de les categories establertes dels criteris clau que li són aplicables.

Per a cada agrupació 1 (finalitat de l'actuació) realitzada, s'incorpora un matriu que representa el model referent. Aquesta es presenta classificada per grups homogenis (agrupació 2) per als quals s'indica:

- ESQUEMA DE LA MATRIU DEL MODEL REFERENT -

Identificació	Representació	Documents electrònics	Nivell d'evidència actuació
Evidència d'identitat de l'actuante NN: No es requereix evidència d'entitat.	Tipus de representació que es requereix en l'actuació A= Representació acreditada RP= Representació presumpta. NN: No es requereix representació acreditada	Evidència d'autenticitat dels documents electrònics NA: No aplica: actuació no documentada. NN: actuació documentada que no requereix evidència d'autenticitat documental.	Nivell recomanat per a realitzar l'actuació segons Sistema CATCert NA: no aplica actuació telemàtica.
Nivell 1	Tipus d'acreditació	Nivell 3-4	
Mecanisme Autenticació acceptat per l'Ajuntament	Mecanisme d'acreditació habilitat per l'Ajuntament	Mecanisme de Signatura electrònica acceptat per l'Ajuntament	Nivell 0-1-3-4

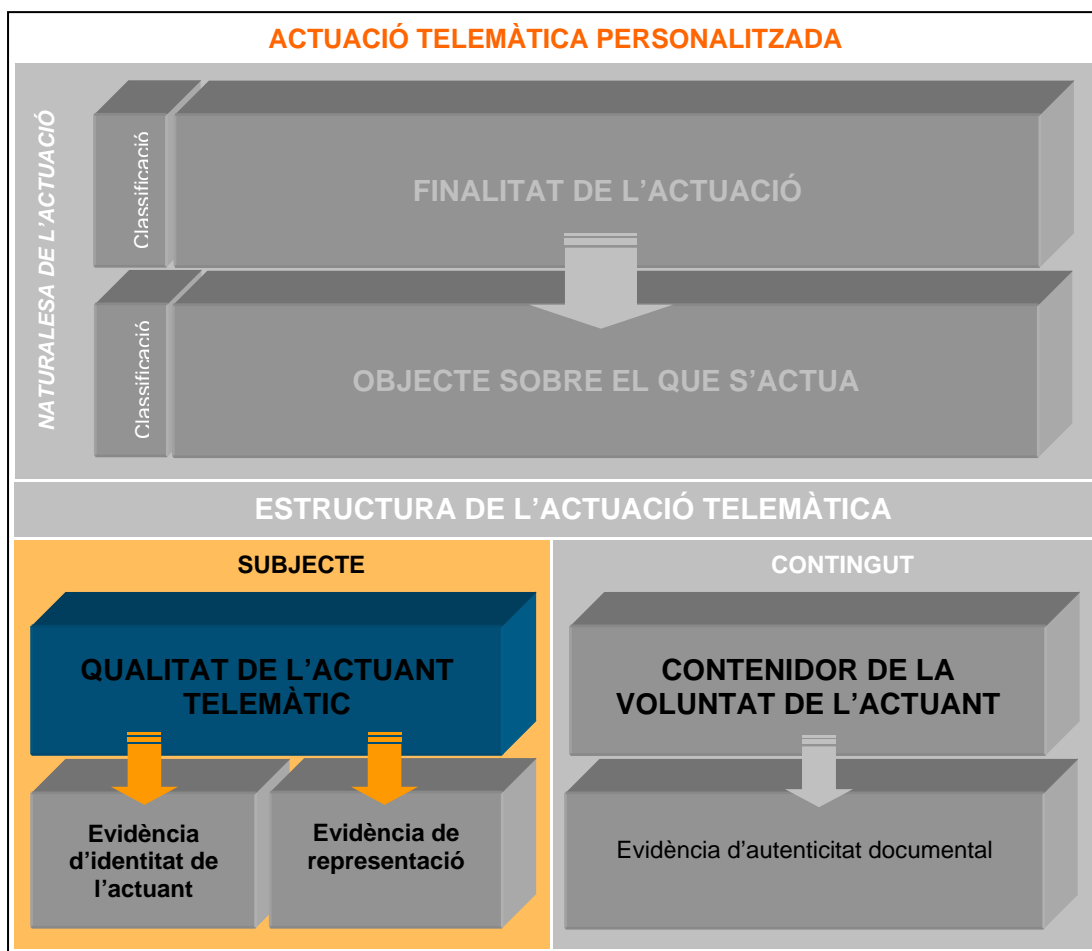
La present guia estableix directrius del nivell d'evidència recomanat en cada agrupació d'actuacions identificada. L'Ajuntament ha de completar-la amb l'especificació del mecanisme que accepta en cada agrupació d'entre els catalogats en el sistema CATCert com generadors del nivell d'evidència recomanat per l'actuació.

3. L'estructura de l'actuació telemàtica

En aquest capítol s'analitzen amb detall els elements que intervenen en l'actuació telemàtica: l'element subjectiu i contenidor de la voluntat.

3.1 Identitat i qualitat de l'actuant telemàtic

El primer component d'una actuació telemàtica que s'ha d'analitzar des del punt de vista de la generació d'evidències, és l'element subjectiu: l'actuant telemàtic. Com ja s'ha esmentat, l'actuant telemàtic és la persona que presenta la petició (realitza l'actuació).



S'identifiquen dues tipologies d'actuant: el que actua en nom propi i el que ho fa en nom d'un altre com a representant. En l'àmbit de la representació és important establir la diferència entre les actuacions en les que la representació ha d'estar acreditada, de les actuacions en les que la representació no requereix acreditació per tal que l'actuació pugui ser acceptada per l'Ajuntament sense comprovació.

Per tant, s'identifiquen **tres categories d'actuant**:

- ✓ **L'interessat o titular de l'actuació.** El presentador és la persona que queda vinculada per la relació objecte de l'actuació.

El model referent, quan l'actuació es realitza en nom propi, ha de determinar per a cada agrupació identificada, la necessitat de **generar evidències en quan a la identitat** d'aquest (*evidència d'entitat*), per tal que, en una actuació concreta, es pugui determinar si l'evidència és:

- **No necessària: Nivell 0**
- **Necessària amb un nivell "X"**

✓ **El representant.** El presentador és una persona que vincula a un altra en la relació objecte de l'actuació. En aquesta categoria s'identifiquen:

- **La representació no acreditada.** En l'actuació el representant expressa la seva intervenció en nom d'un altre sense que es requereixi que acrediti la seva condició. Si no hi ha cap mena d'acreditació prèvia o "a posteriori", l'Ajuntament no disposarà d'evidència de que l'actuació es va realitzar amb poders suficients.
- **La representació acreditada.** En l'actuació el representant expressa la seva intervenció en nom d'un altre i es requereix poder evidenciar que l'interessat/titular ha atorgat al mateix la representació suficient per a realitzar l'actuació en qüestió. En aquest cas l'evidència de la condició de representant i de que ostenta poders suficients, pot obtenir-se i comprovar-se mitjançant:
 - Document aportat en l'actuació (en qualsevol tipologia de representació).
 - Accés a la informació ja disponible en l'Ajuntament:
 - El document que acredita la seva condició obra en poder de l'Ajuntament (ha estat aportat prèviament en una altra actuació). Per exemple, ja ha estat acreditada e un tràmit anterior de l'expedient o en el marc d'un altre expedient.
 - La representació ha estat acreditada en el procés d'alta (o modificació) d'una Entitat en el Registre d'Entitats de l'Ajuntament (en el cas d'actuacions realitzades en nom d'Entitats registrades en el Registre Administratiu d'Entitats de l'Ajuntament).
 - La representació ha estat acreditada en el procés d'alta (o modificació) del representant en el registre de representants de l'Ajuntament (en el cas de que l'Ajuntament disposa d'aquest Registre).

En el món presencial, qualsevol d'aquestes alternatives requereix una comprovació per part de l'Ajuntament.

El model referent, quan l'actuació es realitza com a representant, ha de determinar per a cada agrupació identificada, la necessitat de **generar evidències en quan a la identitat** d'aquest (de la mateixa manera que l'actuant en nom propi) **i de la seva representació** (l'actuant ostenta la representació i aquesta és suficient per a realitzar l'actuació concreta), per tal que, en una actuació concreta, es pugui determinar si l'evidència de representació és:

- **No necessària.** Representació no acreditada.

- 🔒 **Necessària.** Representació acreditada per mitjà d'un dels mecanismes que l'Ajuntament disposa¹.

3.1.1 Trasllet al món telemàtic

Quan es trasllada l'actuació al món telemàtic, s'han de considerar els següent aspectes:

3.1.1.1 Formulari de la petició

El formulari en el que el ciutadà expressa la seva petició (instància, denuncia, esmena o millora de la sol·licitud, al·legació, recurs ... etc.), en el món telemàtic, es formalitza en un document electrònic en el qual l'actuant ha d'indicar si actua en nom propi o si ho fa en nom d'una altra persona, i en aquest segon cas, ha d'especificar la persona (física o jurídica) a qui representa.

3.1.1.2 Acreditació de la representació

De la mateixa manera que en el món presencial, els ciutadans poden actuar per mitjà de representants en les actuacions que es realitzen enfront de l'Administració per mitjans electrònics.

Els procediments d'acreditació de la representació quan es realitzen actuacions per mitjans electrònics es poden dur a terme a través dels procediments alternatius següents:

- ✓ Mitjançant la presentació de documents en suport electrònic que acrediten la seva condició.
- ✓ Mitjançant la declaració en la actuació de la seva condició i la posterior comprovació per part de l'Ajuntament en els Registres Administratius de l'Ajuntament.
- ✓ Mitjançant la declaració en la actuació de la seva condició i la posterior comprovació per part de l'Ajuntament en l'expedient en el que va ser aportada l'acreditació.

Aquests tres mecanismes són els emprats en el món presencial sense que hi hagi diferències entre el que es fa presencialment i el que es pot fer telemàticament.

No obstant, el món telemàtic ha obert altres alternatives per a donar suport a la tramitació telemàtica per representant: **acreditació mitjançant certificats de signatura electrònica que inclouen la relació de representació.**

Dins d'aquests, s'identifiquen dues tipologies de certificats digitals de signatura relacionats amb la figura de la representació:

- ✓ **El certificat de persona jurídica**
- ✓ **El certificat de Representant**

Ambdós compten actualment amb cobertura tècnica i jurídica i tot i que, fins ara, s'ha fet un ús molt limitat del mateixos (àmbit tributari), és previsible un futur ús extensiu i intensiu dels mateixos.

¹ El Sistema de classificació d'evidències no estableix nivells d'evidències de representació. Des d'aquest punt de vista, el model referent indica, exclusivament, si la representació requereix ser acreditada.

El certificat de Persona Jurídica

La signatura electrònica reuneix unes característiques pròpies que fan d'ella un mecanisme de potencialitat jurídica molt rellevant, doncs obre la possibilitat de concedir a la persona jurídica la possibilitat de signar, atribut fins ara reservat a la persona física.

En el món presencial el poder de la persona jurídica es exercitat per la persona física que la representa (representant legal o voluntari). En el món telemàtic pot mantenir-se aquesta situació i la persona física que actua en representació d'una persona jurídica signa electrònicament amb la seva signatura i deixant constància de que ho fa en qualitat de representant (mateix funcionament que la representació de persona física). Però en aquest cas l'Ajuntament ha de comprovar que aquesta signatura pot vincular a la persona jurídica.

En el món telemàtic i mitjançant el certificat de persona jurídica la signatura s'imputa de forma directa i immediata a la persona jurídica.

La Llei 59/2003, de Signatura Electrònica, ha regulat el règim de signatura de persones jurídiques establint un reconeixement de la mateixa. La normativa, però, estableix límits al seu ús: *“Los datos de creación de firma sólo podrán ser utilizados cuando se admita en las relaciones que mantenga la persona jurídica con las Administraciones públicas o en la contratación de bienes o servicios que sean propios o concernientes a su giro o tráfico ordinario. Asimismo, la persona jurídica podrá imponer límites adicionales, por razón de la cuantía o de la materia, para el uso de dichos datos que, en todo caso, deberán figurar en el certificado electrónico”*.

També s'admet, si bé reduït a l'àmbit tributari, el certificat d'ens sense personalitat jurídica.

El certificat de representant

Des del punt de vista tècnic, els certificats de signatura permeten incorporar atributs del signatari addicionals als de la seva identitat, entre els que s'inclouen les facultats per actuar en nom d'un altra persona. En aquest casos, l'acreditació es fa quan es realitza el procés d'identificació al sol·licitar el certificat digital. Quan el representant intervé com a tal, l'Ajuntament pot comprovar la representació en el contingut del certificat.

Des del punt de vista jurídic, la Llei 59/2003, de Signatura Electrònica regula el certificat reconegut que incorpora la relació de representació, establint que ha d'incloure una indicació del document públic que acredita de manera fefaent les facultats del signatari per actuar en nom de la persona o entitat a la que representa, i en cas de ser obligatòria la inscripció, de les dades registrals.

3.1.1.3 Règim presumptiu de representació tributària en la col·laboració social

Especial interès, en matèria de representació, te el règim presumptiu de la representació tributària en la col·laboració social.

LEY 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. “Artículo 46. 4. Cuando en el marco de la colaboración social en la gestión tributaria, o en los supuestos que se prevean reglamentariamente, se presente por medios telemáticos cualquier documento ante la administración tributaria, el presentador actuará con la representación que sea necesaria en cada caso. La Administración tributaria podrá requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación, que podrá efectuarse de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 de este artículo”.

Per tant, en matèria tributària i en l'àmbit de la col·laboració social, per a la presentació telemàtica de declaracions, comunicacions i altres documents tributaris, no es requereix acreditació prèvia de la representació.

3.2 Contenedor de la voluntat: documents electrònics

El segon component d'una actuació telemàtica que s'ha d'analitzar des del punt de vista de la generació d'evidències, és el contenedor de declaració de voluntat: conjunt de documents electrònics de l'actuació.



La declaració de voluntat, en les actuacions documentades, es manifesta en un conjunt de documents aportats per l'actuant que es classifiquen en:

- ✓ **Formulari** en el que es concreta la petició de l'interessat de l'actuació, la qualitat de l'actuant i, en cas de ser representant, persona/es a qui representa. Finalment, el mitjà i lloc a efectes de notificacions amb efectes legals. Aquest document sempre respon a un document original (en el món presencial, model de sol·licitud).
- ✓ **Documentació complementària:** Documentació que acompanya al formulari de l'actuació en la que l'actuant aporta informació que l'Ajuntament requereix per tal de:

- En el cas de l'actuació realitzada per representant, documentació que acredita la seva condició i que ostenta poder suficients per a realitzar l'actuació.
- Documentació que acredita que l'interessat reuneix les condicions exigides per la normativa aplicable a l'actuació (per exemple, subvencions).
- Documentació que acredita les condicions en que l'interessat expressa la seva petició i ha de servir de base per a la resolució de l'Ajuntament (per exemple, projectes en una llicència d'obra).

El model referent, per tant, ha de determinar en quan a la declaració de voluntat de l'actuant, la necessitat de generar evidències d'autenticitat d'aquesta. En una actuació concreta, s'ha de determinar si:

- **No aplica.** Actuacions en les que la voluntat de l'actuant no es manifesta de forma documentada. És tracta d'una tipologia d'actuacions per les quals, amb l'evidència d'entitat de l'actuant, és suficient per tal que l'Ajuntament realitzi l'activitat derivada de la mateixa amb garanties jurídiques.
- **No necessària:** actuacions en les que la voluntat de l'actuant es manifesta de forma documentada, però per a les quals no és necessari generar evidències d'autenticitat.
- **Necessària amb un nivell "x":** l'estructura de l'actuació incorpora documents i dels mateixos es requereix generar evidències d'autenticitat.

Aquesta decisió ha de considerar el conjunt de documents electrònics i aplicar, al conjunt de l'actuació, el nivell màxim requerit.

3.2.1 Trasllat al món telemàtic

3.2.1.1 Formulari de la petició

El formulari en el que el ciutadà expressa la seva petició (instància, denuncia, esmena o millora de la sol·licitud, al·legació, recurs ... etc.), en el món telemàtic es formalitza en un **document electrònic original**, en el qual, de la mateixa manera que el mon presencial, s'ha d'especificar:

- ✓ Si l'actuació es fa en nom propi o en nom d'un altre.
- ✓ Si l'actuació es fa en nom d'un altre, persona (física o jurídica) a la que representa.
- ✓ Petició que es formula.
- ✓ En el casos d'actuacions que donen lloc a una nova relació amb l'Ajuntament, adreça/ces a efectes de notificació.

3.2.1.2 Tipologia de documents electrònics

En el món presencial, la documentació pot respondre a les següents categories de documents:

- Originals
- Còpies compulsades
- Còpies simples

Aquestes tres categories de documents es conceben en el món telemàtic de la següent manera:

- ✓ **Originals.** L'equivalent en el món telemàtic és el document electrònic original (el document electrònic que incorpora la signatura digital de l'autor).
- ✓ **Còpies simples.** Les còpies simples tenen la seva representació en el món telemàtic amb les anomenades "declaracions responsables". L'actuant aporta còpia electrònica del document original (procés d'escanejat del document original) i la signa electrònicament fent-se, d'aquesta manera, responsable de que la còpia electrònica és fidel a l'original que resta al seu poder.
- ✓ **Còpia compulsada.** La còpia electrònica compulsada s'obté mitjançant un procediment de digitalització del document original en paper que produeix una còpia electrònica que es signa electrònicament pel funcionari o empleat públic que compulsa amb la qual cosa es garanteix l'autenticitat dels continguts de la còpia electrònica.

3.2.1.3 Altres directrius i recomanacions

En els casos en que la documentació de l'actuació requereixi l'aportació de documents per als quals no existeix actualment l'equivalent en original electrònic, i per tal de fer possible l'aplicació telemàtica de les mateixes, es recomana:

- ✓ Afavorir la **substitució de originals electrònics per declaracions responsables**, en el cas en que no es disposa d'un mecanisme alternatiu. Altrament no serà possible l'aplicació telemàtica de l'actuació.

El problema amb el que ens trobem és l'absència de normativa que estableixi directrius en quan a quins documents poden ser substituïts per a declaracions responsables.

Tot i així, es podem establir les següents regles:

- És clara la regla de que no es pot realitzar la substitució en els procediments en els quals la norma reguladora exigeix l'aportació del document original o d'una còpia compulsada. En tal cas l'aportació telemàtica només pot realitzar-se mitjançant equivalent electrònic. En el cas d'acceptar la declaració responsable en el moment de l'actuació, serà necessari establir procediments complementaris per tal de compensar la mancança de seguretat: per exemple, apleçar l'aportació dels originals o de les còpies compulsades en una fase més avançada de la tramitació de l'expedient (abans de lliurar la llicència o concedir la subvenció ... etc.).
- Procedeix la substitució en el cas en que la norma reguladora admet la presentació de còpies simples, aportació que es pot reforçar també en aquest cas, si es considera convenient, amb l'aportació del document presencialment en una fase posterior de la tramitació de l'expedient.

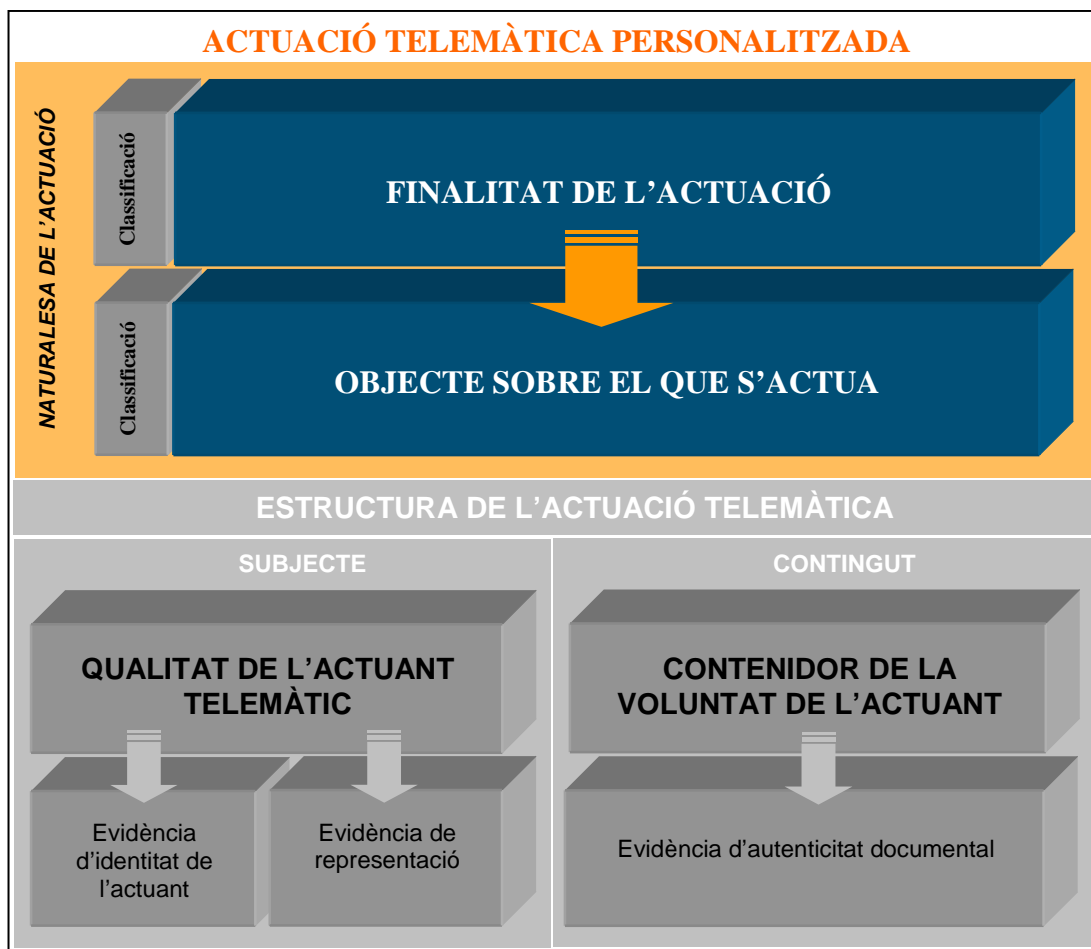
Afavorir la **substitució d'aportacions per transmissions de dades entre l'Ajuntament i l'administració/entitat en la qual obren las dades** que han de ser objecte d'acreditació.

En aquest cas es requereix que la norma reguladora aplicable a l'actuació, autoritzi l'accés a les dades sense consentiment de l'interessat, o bé, que aquest autoritzi, prèviament, l'accés a l'Ajuntament a les dades que resideixen en un altra administració.

4. Identificació d'agrupacions

Un cop analitzats els components de l'estructura d'una actuació telemàtica i per tant, identificats els aspectes sobre els quals pot ser necessari disposar d'evidències electròniques, en el present capítol es treballen els criteris de classificació de les actuacions que ens permeten agrupar-les.

L'agrupació es defineix com el conjunt d'actuacions que requereixen un tractament homogeni des del punt de vista de la generació d'evidències.



La classificació treballa sobre dos conceptes:

- ✓ Finalitat de l'actuació
- ✓ Objecte sobre el que actua

Com ja s'ha esmentat, les agrupacions resultants ens han de permetre valorar la necessitat o no d'evidenciar els diferents elements que integren l'estructura de l'actuació telemàtica: **el subjecte** (identitat i qualitat de l'actuant telemàtic) i **contenidor de la voluntat de l'actuant** (documents electrònics: formulari + documentació complementària).

4.1 Objecte de l'actuació

En primer lloc, es realitza una identificació dels **objectes** sobre els que es pot realitzar una actuació per part de ciutadans i empreses. Aquests són:

- ✓ **Expedients:**
 - *Expedients en tramitació.*
 - *Expedients amb la tramitació finalitzada.*
- ✓ **Registres administratius:**
 - *Cens electoral*
 - *Cens d'habitants*
 - *Registre d'obligacions econòmiques:* en aquest concepte (no representat per un únic registre administratiu municipal) s'inclouen:
 - Rebutos de padrons municipals, de liquidacions i autoliquidacions.
 - Sancions de caràcter pecuniari.
 - *Registre d'animals perillosos*
 - *Registre de parelles de fet*
 - *Registre d'Entitats i Associacions del municipi:* s'inclou en aquest concepte, associacions de veïns, propietaris, culturals, esportives i qualsevol altre tipologia d'entitats que hagin d'estar registrades en l'Ajuntament per tal d'accedir a diferents ajuts i serveis de l'Ajuntament.
- ✓ **Declaracions (autoliquidacions)**

4.2 Primer Nivell d'agrupació: FINALITAT DE L'ACTUACIÓ

Atenent a la finalitat de l'actuació (activitat que genera l'actuació dins l'Ajuntament), s'identifiquen les següents categories d'actuacions:

1. **Tràmit d'un procediment administratiu:** l'actuant està realitzant un tràmit d'expedient. Davant la petició l'Ajuntament obre un nou expedient o incorpora el tràmit en un expedient ja obert.

Objecte: Expedient en tramitació.
2. **Comunicació de modificació de dades no essencials d'un registre administratiu:** l'actuant està realitzant una comunicació de canvi de dades no essencials que consten en un registre administratiu del qual n'és titular. Davant la comunicació, i prèvia valoració de l'empleat públic, l'Ajuntament procedeix a realitzar una actualització de registre administratiu.

Objecte: Registre administratiu.
3. **Petició d'acte de constància:** en l'actuació es demana que s'emeti un document que conté una declaració de coneixement de l'Ajuntament i amb la finalitat d'acreditar actes, fets o efectes.

Objecte: Expedient en tramitació.

Expedient amb tramitació finalitzada.

Registre Administratiu.

- 4. Petició de consulta a l'estat de situació de registres administratius i expedients en tramitació.** L'actuant sol·licita l'accés a la consulta de l'estat de situació i/o vista d'un expedient en tramitació del qual n'és interessat o d'un registre administratiu del qual n'és titular o és representant d'aquests. L'Ajuntament ha d'autoritzar l'accés a la consulta.

Objecte: Expedient en tramitació.

Registre Administratiu.

- 5. Pagament.** L'actuant materialitza el pagament d'una obligació tributària o sanció.

Objecte: Expedient en tramitació.

Registre Administratiu.

- 6. Autoliquidacions:** L'actuant realitza una (auto)liquidació d'una obligació tributària.

Objecte: Expedient en tramitació.

Registre Administratiu.

Declaració

- 7. Consulta d'expedients amb la tramitació tancada.** (Dret d'accés). L'actuant sol·licita l'accés a la consulta d'expedients amb la tramitació tancada. L'Ajuntament ha d'autoritzar l'accés a la informació.

Objecte: Expedient amb la tramitació finalitzada

4.3 Segon nivell d'agrupació: FINALITAT + OBJECTE DE L'ACTUACIÓ

El segon nivell d'agrupació que es detalla a continuació, estableix pera a cada agrupació de nivell 1 les categories derivades de l'objecte concret sobre el que actua.

4.3.1 Tràmit d'un procediment administratiu

El tràmit de procediment administratiu respon a la categoria d'actuació telemàtica en la que, per a cada agrupació identificada, es requereix determinar la necessitat, o no, d'evidenciar:

- ✓ La identitat de l'actuant: interessat de l'expedient o del seu representant.
- ✓ La representació: en cas d'actuar en representació de l'interessat.
- ✓ La autenticitat dels documents que aporta a l'expedient.

Per tal d'arribar a la matriu que representi el nivell d'evidència adient, es planteja una metodologia que permet **agrupar el procediments administratius/ tràmits** (classificació de l'objecte) de tractament homogeni.

- a) En primer lloc, s'identifiquen les **tipologies de procediments** que es gestionen en un Ajuntament.

Procediments dels que es pot derivar el reconeixement o constitució de drets o altres situacions jurídiques individualitzades

1. Subvencions, ajudes, beques, premis, Gestió de promoció d'habitatge
2. Llicències, autoritzacions i concessions d'ús privatiu
3. Tributaris a instància de part
4. Inscripcions i manteniment de dades essencials dels registres administratius següents: padró d'habitants, cens fiscal, multes, animals perillosos, entitats, parelles de fet i cens electoral.
5. Contractació - Procediment d'adjudicació-
6. Contractació - Execució del contracte-
7. Devolució de fiances (no derivades dels procediments de contractació)
8. Expropiacions

Procediments susceptibles de produir efectes desfavorables o de gravamen per l'interessat, terceres persones o l'Ajuntament

9. Inspecció, Infraccions Urbanístiques i sancionadors.
10. Responsabilitat patrimonial
11. Recursos administratius

Procediments d'acreditació de representació

12. Inscripció i manteniment de registre de representants de l'Ajuntament

Procediments de suport a la gestió

13. Queixes, suggeriments, iniciatives, petició
14. Gestió de cites

Procediments de gestió de serveis públics

15. Gestió d'ús d'instal·lacions municipals
16. Inscripcions en activitats de gaudiment personal (cursos, casals, tallers ...)
17. Inscripcions en activitats de participació (festes, curses populars ...)

- 18. Pre inscripcions en serveis municipals (casals promoció d'habitatge)
- 19. Gestió d'incidències en via pública (amb tractament personalitzat).
- 20. Alta i modificacions en borsa de treball

Procediments que requereixen una avaluació personal i per tant, exclosos de la tramitació telemàtica.

21. Serveis a les persones adreçades a:

- ✓ Foment de l'ocupació: formació i gestió de borsa de treball
- ✓ Promoció econòmica: assessorament empresarial
- ✓ Col·lectius desfavorits: assessorament i ajuts

Procediment per l'elaboració de convenis

22. Gestió de Convenis

b) En segon lloc, s'identifiquen les categories de tràmit, obtenint-ne la següent classificació:

a. Sol·licitud administrativa. Dins d'aquest concepte s'inclouen els tràmits del ciutadans que obren un expedient o són una aportació voluntària o necessària per a la tramitació d'un expedient:

- Instància
- Reclamació
- Millora de la sol·licitud
- Esmena
- Al·legació
- Factura
- Justificació
- Pròrroga
- Renúncia
- Desistiment
- Fiança
- Designació de representant (representat per l'expedient concret)
- Acreditació representació

b. Denúncia

c. Formalització de contractes i convenis

Finalment, s'han creuat ambdues classificacions, de tal manera que per a cada categoria de tràmit s'ha identificat la relació de tipologies de procediment que han de ser tractats de forma homogènia. Donant lloc a la següent matriu:

MATRIU DEL MODEL REFERENT D'ACTUACIONS DE TRÀMIT DE PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

A = Representació que ha de ser acreditada.
NN = No necessari

Tipus tràmit	Relació de procediments de tractament homogeni	Identitat		Representació		Documents electrònics		Nivell
		Nivell II	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
Sol·licitud administrativa	1 <ul style="list-style-type: none"> Subvencions, ajudes, beques i premis i Gestió promoció habitatge Llicències, autoritzacions i Concessions d'ús privatiu. Gestió d'ús d'instal·lacions municipals Inscripció en registre de representants i d'animals perillosos 	1	Els acceptats per l'Ajuntament	A	Els habilitats per l'Ajuntament	3	Signatura electrònica avançada	3
	2 <ul style="list-style-type: none"> Devolució de Fiances 	1	Els acceptats per l'Ajuntament	A	Els habilitats per l'Ajuntament	NN		1
	3 <ul style="list-style-type: none"> Tributaris a instància de part 	1	Certificat digital reconegut	RP	NN	4	Signatura electrònica reconeguda	4
	4 <ul style="list-style-type: none"> Tributaris a instància de part Inscripcions i manteniment de registres administratius Expropiacions Inspecció Sancionador Infraccions urbanístiques Responsabilitat patrimonial 	1	Els acceptats per l'Ajuntament	A	Els habilitats per l'Ajuntament	3	Signatura electrònica avançada	3
	5 <ul style="list-style-type: none"> Contractació-Adjudicació Contractació – Execució 	1	Certificat digital reconegut	A	Els habilitats per l'Ajuntament	4	Signatura electrònica reconeguda	4

Tipus tràmit	Relació de procediments de tractament homogeni	Identitat		Representació		Documents electrònics		Nivell
		Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
	6 <ul style="list-style-type: none"> Recursos administratius 	1	Els mateixos que els acceptats pel procediment objecte de recurs	A	Els habilitats per l'Ajuntament	3/4 ²	Els mateixos que els acceptats pel procediment objecte de recurs	3/4*
	7 <ul style="list-style-type: none"> Queixes, suggeriments, iniciatives Gestió de Cites Gestió incidències en via pública Inscripció en activitats de participació Preinscripcions promocions d'habitatge i activitats personalitzades Inscripció en activitats de gaudiment personal 	0 ³	N.N. o els acceptats per l'Ajuntament	N.N.	N.N.	N.N.	N.N.	0
	8 <ul style="list-style-type: none"> Procediments que requereixen avaluació personal 				-			N.A.
Denúncia	9 <ul style="list-style-type: none"> Infraaccions Urbanístiques 	1	Els acceptats per l'Ajuntament	A	Els habilitats per l'Ajuntament	3	Signatura electrònica avançada	3
Signatura contracte/ conveni	10 <ul style="list-style-type: none"> Contractació - Adjudicació Gestió de Convenis 	1	Certificat Digital Reconegut	A	Els habilitats per l'Ajuntament	4	Signatura electrònica reconeguda	4

JUSTIFICACIÓ DEL NIVELL D'EVIDÈNCIA ATRIBUÏT A CADA TIPUS DE TRÀMIT:

TRÀMIT: Sol·licitud Administrativa

Evidència d'entitat

- » La **directriu general** per a tramitar una sol·licitud administrativa, és utilitzar mecanismes que permeten generar un nivell 1 d'evidència d'entitat de l'actuant, doncs mitjançant l'actuació telemàtica neix una relació que pot establir vinculacions de caire jurídic entre l'interessat de l'actuació i l'Ajuntament.
- » Excepció a la directriu general són les actuacions incloses en **l'agrupació 7** donat que de les mateixes no se'n pot derivar una relació de caire jurídic.
 - ✓ *Queixes, suggeriments, iniciatives*: es tracta de peticions graciebles no fundades en un dret subjectiu.

² Es recomana l'aplicació del mateix nivell que el corresponent al procediment de l'expedient que es objecte de recurs. També es recomana el nivell 4 per recursos tributaris presentats per col·laboradors socials sense acreditar la representació.

³ Tot i que des del punt de vista de la seguretat jurídica és suficient amb un nivell 0 (identitat al·legada), a fi i efecte de protegir-se davant usos indeguts, s'aconsella establir un nivell 1.

- ✓ *Gestió incidències en via pública:* igualment que en el cas anterior, la comunicació d'una incidència en la via pública no està fundada en un dret subjectiu.
- ✓ *Gestió de Cites, inscripció en activitats de participació, preinscripcions en promocions d'habitatge i activitats personalitzades:* es tracta d'actuacions basades en procediments habilitats per tal d'organitzar adequadament la gestió de les relacions de l'Ajuntament amb els ciutadans, però de les mateixes no se'n deriva una relació de caire jurídic entre ambdues parts.
- ✓ *Inscripció en activitats de gaudiment personal:* el dret de reserva de plaça i per tant, l'obligació de reserva per part de l'Ajuntament, no neix de la petició d'inscripció realitzada per l'actuant, sinó del pagament de la taxa o preu públic per part d'aquest.

Mecanismes de generació d'evidència d'entitat

- » En quan als mecanismes a emprar dins dels catalogats com a generadors d'evidències d'entitat, es recomana utilitzar certificats digitals per a les agrupacions 2, 3, 4, 5 i 6.
- » Per una altra part i lligat al fet de l'acceptació en la normativa tributària de la presentació de declaracions, comunicacions i consulta de l'estat de situació dels expedients pels membres de les entitats de col·laboradors socials, es recomana la utilització, per part d'aquests, de certificats digitals reconeguts en els que s'identifica la seva capacitat com a professional col·legiats / associats.

Evidència de representació

- » En actuacions que poden establir una relació de caràcter jurídic, s'aconsella utilitzar mecanismes que permetin evidenciar la identitat de l'actuant, ja que de l'actuació se'n poden derivar drets i obligacions per l'interessat. Quan l'actuació es realitza en virtut d'una representació, per a poder vincular jurídicament al seu representat, es requereix disposar, a més, de la verificació de la identitat del representant, de mecanismes que permetin demostrar, des del punt de vista jurídic, la qualitat de representant. Per tant, la directriu és aplicar la representació acreditada en el mateixos casos en que s'exigeix evidències d'entitat per aquell que actua en nom propi.
- » Excepció a aquesta recomanació, és el cas ja esmentat i normativament contemplat de la representació presumpta en matèria tributària.

Evidència d'autenticitat dels documents electrònics

- » La **recomanació general** és utilitzar mecanismes que permetin evidenciar l'autenticitat dels termes en que l'actuant ha manifestat la seva voluntat. El motiu és que la resolució del procediment per part de l'Ajuntament, es fonamenta sobre la base de les condicions manifestades per l'actuant. L'Ajuntament, per tant, requereix poder disposar de mecanismes per a evidenciar que el beneficiari d'una subvenció reuneix les condicions exigides per les bases de la convocatòria. En els procediments d'ordenació administrativa, l'Ajuntament ha de disposar de mecanismes per tal d'evidenciar les condicions en que l'actuant demana la llicència, autorització o inscripció en un registre administratiu. Aquestes condicions s'acrediten, en una actuació telemàtica, mitjançant l'aportació de documents electrònics pels quals el nivell mínim d'evidència ha de permetre provar l'autenticitat dels mateixos.

Els mecanismes catalogats en el nivell 3, generen evidències que permeten provar l'autenticitat dels documents electrònics. Per tant, la directriu general estableix l'acceptabilitat d'aquest nivell per a la realització de sol·licituds administratives.

- » En els **procediments de contractació en totes les seves fases**, i seguint el criteri establert tant per la normativa reguladora en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat com en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, es recomana la utilització de mecanismes signatura electrònica reconeguda.

 - ✓ **ORDEN EHA/1307/2005, de 29 de abril, por la que se regula el empleo de medios electrónicos en los procedimiento de contratación:** "Todos los actos y manifestaciones de voluntad de los órganos administrativos o de las empresas licitadoras o contratistas que tengan efectos jurídicos y se emitan tanto en la fase preparatoria como en las fases de licitación, adjudicación y ejecución del contrato deben ser autenticados mediante una firma electrónica reconocida de acuerdo con la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica."
 - ✓ **Decret 96/2004, de 20 de gener, pel qual es regula la utilització dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics en la contractació de l'Administració de la Generalitat:** "Article 7 Signatura electrònica 7.1 Tots els actes i manifestacions de voluntat dels òrgans administratius o de les empreses licitadores o contractistes, que tinguin efectes jurídics i s'emetin tant durant la fase preparatòria com en la fase de licitació i posteriorment d'execució, han de ser expressats, mitjançant una signatura electrònica reconeguda basada en un dispositiu segur de creació de signatura electrònica, d'acord amb la legislació reguladora de la signatura electrònica. El certificat reconegut i el corresponent dispositiu segur de creació de signatura hauran d'haver estat subministrats a l'empresa licitadora o contractista per un prestador de serveis de certificació que acrediti el compliment dels requisits establerts per la normativa sobre signatura electrònica citada o que hagi estat classificada per l'Agència Catalana de Certificació amb nivell quatre"
- » Per altra banda, la justificació en quan a la no necessitat d'evidenciar l'autenticitat dels documents electrònics en les **sol·licituds de devolució de fiances**, es basa en el fet que un cop verificada la identitat de l'actuant, l'Ajuntament realitza la tramitació de la devolució utilitzant les dades ja disponibles en el seu poder sense que sigui necessari demanar a l'actuant l'acreditació de cap condició.
- » En l'àmbit dels **recursos administratius** s'aconsella la utilització del nivell recomanat en la present guia i els mecanismes acceptats per l'Ajuntament en el procediment al que es refereix la resolució recorreguda.
- » En el que es refereix **a l'agrupació 7** per les mateixes argumentacions realitzades en el cas de l'evidència d'entitat i de representació, no és necessari generar evidències d'autenticitat dels documents electrònics.

TRÀMIT: Denúncia

La denúncia és la declaració que efectua una persona per posar en coneixement de l'Administració uns fets que considera poden constituir una infracció. Tot i que d'una denúncia no neix una relació jurídica entre l'actuant (denunciant) i l'Ajuntament, es necessita disposar de mecanismes que permetin evidenciar l'autenticitat de la declaració del denunciant per tal d'evitar actuacions de mala fe i disposar d'elements que permeten justificar l'obertura d'un procediment d'inspecció, de disciplina urbanística o sancionador.

En aquest sentit, s'aconsella emprar mecanismes que permeten evidenciar la identitat de l'actuant, la condició de representant i l'autenticitat del documents electrònics en els que es declaren els fets presumptament constitutius d'una infracció. Per tant, el nivell recomanat per aquest tipus de tràmit és el nivell 3.

TRÀMIT: Signatura de Contracte o Conveni

En matèria de contractació, com ja s'ha esmentat en l'anterior apartat, es recomana seguir la directriu establerta en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat i l'Administració de la Generalitat de Catalunya. En aquest sentit, el nivell recomanat és el nivell 4.

Per la similitud del conveni amb el contracte, s'aconsella també en aquests cas, la utilització d'un nivell 4 per a la signatura de convenis.

4.3.2 Consulta dels expedients en tramitació i registres administratius

La consulta a l'estat / vista d'un expedient en tramitació o vista d'un registre administratiu respon a la categoria d'actuació telemàtica en la que, per a cada agrupació identificada, es requereix determinar la necessitat o no d'evidenciar la identitat de l'actuant: interessat de l'expedient, titular del Registre Administratiu, o el seu representant.

Per a identificar les agrupacions de tractament homogeni, s'ha treballat una metodologia que coincideix amb l'emprada en el cas de tràmit administratiu, però en la que no es consideren les columnes de representació i documentació electrònica, doncs no apliquen a aquest tipus d'actuació.

MATRIU DEL MODEL REFERENT D'ACTUACIONS DE PETICIÓ DE CONSULTA D'EXPEDIENTS I REGISTRES ADMINISTRATIUS

A = Representació que ha de ser acreditada.
 NN = No necessari

Relació de procediments de tractament homogeni	Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
	Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
1 <ul style="list-style-type: none"> • Subvencions, ajudes, beques i premis i Gestió promoció habitatge • Llicències, autoritzacions i Concessions d'ús privatiu. • Gestió d'ús d'instal·lacions municipals • Inscripció en registre de representants i d'animals perillosos 	1	El mateix que accepta l'Ajuntament per tramitar		Representació prèviament acreditada		NN	1

006_20070524

Relació de procediments de tractament homogeni	Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
	Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
2	1	El mateix que accepta l'Ajuntament per tramitar		Representació prèviament acreditada	NN		1
3	1	Certificat digital reconegut		Representació presumpta	NN		4
4	1	El mateix que accepta l'Ajuntament per tramitar		Representació prèviament acreditada	NN		1
5	1	Certificat digital reconegut		Representació prèviament acreditada	NN		4
6	1	El mateix que accepta l'Ajuntament per tramitar		Representació prèviament acreditada	NN		1/4
7	1	Els acceptats per l'Ajuntament		Representació prèviament acreditada	NN		1
8				-			NA
Registre administratiu	Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	Nivell
9	1	El mateix que l'acceptat per l'Ajuntament per tramitar		Representació prèviament acreditada	NN		1

Relació de procediments de tractament homogeni	Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
	Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
10 <ul style="list-style-type: none"> Registre d'animals perillosos Registre de representants 	1	El mateix que l'acceptat per l'Ajuntament per tramitar	Representació prèviament acreditada		NN		1

JUSTIFICACIÓ DEL NIVELL D'EVIDÈNCIA ATRIBUÏT A LA PETICIÓ DE CONSULTA:

Evidència d'entitat

L'autorització a l'accés a les dades de l'expedient o registre administratiu **es refereix sempre interessats de l'expedient ja declarats** (ja ha estat valorada la seva qualitat com a interessat de l'expedient en virtut de la qual s'autoritza a l'accés a la seva consulta), **i representants ja acreditats del titular del registre administratiu o interessat de l'expedient**. En cas contrari, l'interessat no declarat o el representant no acreditat (exceptuant el cas en matèria tributària de la representació en la col·laboració social), es requereix un tràmit previ de procediment administratiu que valori la qualitat d'interessat o la qualitat de representant.

Únicament amb els mecanismes que permeten verificar la identitat de l'actuant (Nivell 1) i disposant de la qualificació prèvia d'interessat / titular o representant, es disposa de les garanties jurídiques necessàries per tal d'autoritzar l'accés a les dades a la persona que per llei gaudeix d'aquest dret.

- ▶▶ Per tant, la **directriu general** és mantenir el mateix nivell d'evidència d'entitat que el requerit per a realitzar una sol·licitud administrativa.
- ▶▶ S'exceptuen d'aquesta directriu general els procediments de **l'agrupació 7**. Si bé, per a tramitar el nivell és 0, per a la consulta d'aquests expedients es requereix la qualificació d'interessat i, per tant, la verificació de la seva identitat abans d'autoritzar la consulta.

Una recomanació referida al mecanisme d'autenticació, és aplicar el mateix que l'acceptat per l'Ajuntament per a tramitar la sol·licitud administrativa.

Evidència d'autenticitat documental

Normalment, la consulta d'expedients en tramitació és un tipus d'actuació que no incorpora en la seva estructura un suport documental de la petició. Un cop verificada la identitat de l'actuant, mitjançant el mecanisme d'autenticació, es mostren els expedients/registres administratius en els que ostenta la condició d'interessat/titular o la condició de representant d'aquest.

- ▶▶ Tot i així, si el sistema que habilita l'Ajuntament incorpora un formulari de sol·licitud, no és necessària l'evidència d'autenticitat documental del mateix perquè no es requereix que l'actuant acreditat mitjançant aquest document electrònic cap condició en que l'Ajuntament hagi de basar l'autorització d'accés, doncs la identitat la verifica mitjançant el mecanisme d'autenticació i la qualitat d'interessat ja ha estat acreditada i valorada prèviament per l'Ajuntament.

4.3.3 Comunicació de canvi de dades no essencials registres administratius

La comunicació de canvi de dades no essencials de registres administratius respon a la categoria d'actuació telemàtica en la que, per a cada agrupació identificada, es requereix determinar la necessitat, o no, d'evidenciar la identitat de l'actuant: titular del registre administratiu o del seu representant.

Per tal d'arribar a la matriu que representi el nivell d'evidència adient, s'ha plantejat una metodologia que permet agrupar les actuacions per la tipologia de dades (l'objecte) que han de rebre un tractament homogeni.

En aquest sentit, s'ha establert la següent classificació atenent a la **naturalesa de les dades objecte de modificació**:

- Dades essencials.** Es consideren dades essencials del registre les que constitueixen l'objecte principal del registre, la titularitat del registre (NIF, Nom i Adreça), l'adreça del titular, l'adreça a efectes de notificacions legals i l'adreça fiscal. Un canvi en aquesta categoria de dades requereix ser gestionada mitjançant un tràmit d'un procediment administratiu.
- Dades de caràcter no essencial.** S'identifiquen com a classificacions de dades no essencials:
 - ✓ Dades de contacte addicionals (telèfons, correu electrònic no autoritzat pel ciutadà com a mitjà de recepció de notificacions amb efectes legals ... etc.).
 - ✓ Modificacions d'errors ortogràfics evidents en noms de titular i adreces.

MATRIU DEL MODEL REFERENT D'ACTUACIONS DE MODIFICACIÓ DE DADES NO ESSENCIALS DE REGISTRES ADMINISTRATIUS

A = Representació que ha de ser acreditada.
 NN = No necessari

Registre Administratiu	Tipologia de dades objecte de canvi	Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
		Nivell	Mecanisme	Tipus Rep..	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
Tots els registres administratius	<ul style="list-style-type: none"> Dades addicionals de contacte Error ortogràfic evidents 	1	Els acceptats per l'Ajuntament	A	Els habilitats per l'Ajuntament	NN		1

JUSTIFICACIÓ DEL NIVELL D'EVIDÈNCIA ATRIBUÏT PER A LA COMUNICACIÓ DE MODIFICACIÓ DE DADES NO ESSENCIALS:

Una aproximació a la definició de dada no essencial és: atribut del registre administratiu la modificació del qual no altera la naturalesa per la qual l'Ajuntament el crea, o no pot tenir impacte de caire jurídic en actes que l'Ajuntament pugui realitzar basant-se amb les dades declarades. En quan a la segona tipologia d'atributs ens referim a la modificació de noms i

adreces del titular basats en errors ortogràfics evidents i que no poden posar en perill l'eficàcia posterior d'actes de notificació de l'Ajuntament.

- ▶▶ Per tant, una petició en la que l'actuant demana la modificació de dades no essencials, no té, ni pot tenir, cap impacte jurídic. És per aquest motiu que el nivell d'evidència recomanat és el nivell 1 que permet disposar de mecanismes per a verificar la identitat de l'actuant.

Per tal de no donar cabuda a una interpretació subjectiva de l'empleat públic que ha de dur a terme l'actualització de la dada en el registre administratiu, és aconsellable que l'Ajuntament identifiqui, mitjançant una instrucció, els atributs del registre administratiu que es cataloguen com a no essencials.

- ▶▶ En quan a la petició de canvi de dades per part d'un representant del titular del registre administratiu, a excepció del ja esmentat cas del col·laborador social en matèria tributària, es recomana l'acreditació de la condició de representant.

4.3.4 Petició d'acte de constància

Per tal d'arribar a la matriu que representi el nivell d'evidència adient per a una petició d'acte de constància, es planteja una metodologia que permet **agrupar les actuacions per tipologia d'acte en el que s'ha de manifestar la constància** d'un acte, fet o efecte.

Des d'aquest punt de vista, s'ha establert la següent classificació:

MATRIU DEL MODEL REFERENT D'ACTUACIÓ DE PETICIÓ D'ACTE DE CONSTÀNCIA

Llegenda:	
A	= Representació que ha de ser acreditada.
NN	= No necessari

Registre Administratiu / Procediment	Tipologia d'acte	Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
		Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
<ul style="list-style-type: none"> • Cens electoral • Padró d'habitants • Registre d'obligacions econòmiques • Registre d'animals perillosos • Registre de parelles de fet • Registre d'Entitats • Actes administratius realitzats en el marc de la tramitació d'un expedient administratiu 	• Certificat	1	El mateixos que els acceptats per a consultar	A	Els habilitats per l'Ajuntament	3/4	Signatura electrònica avançada	3/4
	• Volant ("faig constar...") • Duplicats i còpies	1	El mateixos que els acceptats per a consultar	A	Els habilitats per l'Ajuntament	NN		1

JUSTIFICACIÓ DEL NIVELL D'EVIDÈNCIA ATRIBUÏT PER A LA PETICIÓ D'ACTE DE CONSTÀNCIA

Evidència d'entitat

- » En el que refereix a l'evidència d'entitat s'estableix el mateix criteri que l'establert per la petició de consulta de dades, doncs deriva també a un accés a les dades que només es pot autoritzar a interessats, titulars i els seus representants acreditats. El nivell recomanat d'evidència d'entitat és el nivell 1 independentment de la tipologia d'acte en el que es manifesta la declaració de l'Ajuntament.

Evidència de representació

Independentment de la naturalesa de l'acte en el que es manifesta la declaració de l'Ajuntament, caldrà també evidenciar la existència de poders de representació a qui actua com a representant, per tant s'haurà d'acreditar la representació per mitjà dels mecanismes dels que disposi l'Administració.

Evidència de l'autenticitat dels documents.

- » La petició d'acte de constància s'acompanya d'un document electrònic que, en el cas de **petició de certificat**, requerirà un nivell 3 d'evidència per tal de garantir l'autenticitat del formulari en que l'actuant formula la seva petició.
- » En el cas de petició de **certificat de contractes i convenis o documents aportats o generats en l'àmbit d'un expedient de contractació**, el nivell recomanat és 4.
- » En canvi, per la **petició d'un volant, duplicat o còpia**, no serà necessària.

El tractament diferenciat, del certificat i la resta d'actes de constància, està directament relacionat amb la força com a prova que el document emès obtindrà front a terceres persones (el valor probatori que atribueix l'ordenament jurídic a l'acte).

1. **Certificat:** l'ordenament jurídic l'atribueix un valor probatori front a terceres persones.
2. **Volant ('faig constar')**: bàsicament expedits per padró d'habitants però també utilitzable per a qualsevol acte de constància on es fa constar un fet concret. Serveix com a prova front a terceres persones determinades segons pràctica acceptada (entitats que accepten aquesta tipologia d'acte per a la prova de fets, actes o efectes, per a la realització de determinats tràmits que ells gestionen).
3. **Duplicat o còpia**

Exceptuant doncs el cas de Certificat, per demanar volants i duplicats o còpies el nivell d'evidència recomanat és el mateix que l'exigit per a la realització de la consulta de l'expedient o registre administratiu.

4.3.5 Autoliquidacions

La matriu que representa el model referent de les Autoliquidacions és:

MATRIU DEL MODEL REFERENT D'ACTUACIONS D'AUTOLIQUIDACIÓ

Llegenda:	
A	= Representació que ha de ser acreditada.
NN	= No necessari

Tipus de autoliquidació telemàtica		Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
		Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
• Autoliquidació telemàtica		1	Els acceptats per l'Ajuntament per consultar	A	Els habilitats per l'Ajuntament	3/4	Signatura electrònica avançada	3/4
• Obtenció de document declaratori o simulació de liquidació	Assistida amb dades de caràcter públic	0	-	N.N.		N.N.		0
	Assistida amb dades de caràcter privat	1	Els acceptats per l'Ajuntament per consultar	A	Els habilitats per l'Ajuntament	N.N.	NA	1

JUSTIFICACIÓ DEL NIVELL D'EVIDÈNCIA ATRIBUÏT PER A UNA AUTOLIQUIDACIÓ:

Evidència d'entitat

S'estableixen les següents directrius en quan a l'evidència d'entitat:

- » Una autoliquidació telemàtica, estableix una relació de caire jurídic entre l'actuant i l'Ajuntament, en la que el primer es declara com a subjecte passiu d'una obligació tributària i accepta les dades declarades en la mateixa. Per tant, es recomana que l'Ajuntament disposi de mecanismes que generin evidències de nivell 1.
- » En els casos en que l'objectiu de l'actuació no sigui realitzar una autoliquidació telemàtica, és a dir, l'objectiu de l'actuant no és reconèixer, en el moment en que realitza l'actuació telemàtica, una obligació tributària a favor de l'Ajuntament (realitza una simulació de liquidació o desitja només obtenir el document de declaració d'autoliquidació), el nivell d'evidència recomanat està condicionat a la tipologia de dades que l'assistent telemàtic mostra en el formulari de simulació en el document de declaració:
 - » Si l'assistent accedeix només a dades de caràcter públic (dades publicades en les ordenances fiscals), no es requereixen evidències d'entitat. El nivell és 0.
 - » Si l'assistent accedeix a dades de registres administratius el nivell recomanat és 1 i s'aconsella emprar el mateixos mecanismes que per a la consulta del registre administratiu afectat.

Un cop més hem de mencionar el cas dels col·laboradors social en matèria tributària. En aquests cas, si el col·laborador no acredita la condició de representant, es recomana un nivell 4.

Evidència de representació

En el cas d'una autoliquidació, es requereix acreditació de la representació, doncs l'actuant efectua un reconeixement del seu representat com a subjecte passiu d'una obligació tributària i accepta les dades declarades en l'autoliquidació.

Evidència d'autenticitat documental

- » En l'actuació d'autoliquidació es requereix disposar d'evidències que permetin provar que l'actuant es declara (o declara al seu representat) subjecte passiu de l'obligació tributària. Per tant, el nivell mínim recomanat per a realitzar aquest tipus d'actuació, és el 3, i un nivell 4 en cas de representació presumpta.
- » En la simulació o obtenció de un document declaratori no es necessari emprar mecanismes que generin un nivell d'autenticitat documental. En el cas de simulació, no es genera cap document que vinculi jurídicament a l'actuant o el seu representat amb l'Ajuntament. El document declaratori no signat electrònicament en l'actuació telemàtica haurà de ser signat de forma manuscrita abans de ser objecte de pagament.

4.3.6 Pagament

A continuació es presenta la matriu referent a les actuacions de pagament de tributs i sancions:

- MATRIU DEL MODEL REFERENT D'ACTUACIONS DE PAGAMENT-

Marc en el que es realitza el pagament	Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
	Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
• Amb carta de pagament	0	N.N.	NN		NN		0
• Sense carta de pagament	1	Els acceptats per l'Ajuntament per consultar	A	Els habilitats per l'Ajuntament	NN		1
	1	Certificat digital reconegut	RP	NN	NN		1

S'estableixen les següents directrius en quan a l'evidència d'entitat:

- » Si l'actuant disposa de carta de pagament l'evidència d'entitat de l'actuant es substitueix per la sol·licitud en la web de l'Ajuntament de les dades de la carta de pagament que identifiquen el rebut o sanció a pagar. Per tant, el nivell d'evidència d'entitat recomanat és 0.
- » Si l'actuant no disposa de carta de pagament, no disposa de les dades necessàries per a identificar en la web de l'Ajuntament el rebut o sanció a pagar i, per tant, prèviament haurà de:
 - ✓ Demanar un duplicat de la carta de pagament. Són aplicables, per tant, el criteris establerts per a la realització d'aquesta actuació.
 - ✓ En el cas que la web de l'Ajuntament habiliti una opció de pagament des de l'opció de consulta de les obligacions econòmiques, l'evidència entitat serà la recomanada per l'accés a la consulta d'aquest registre administratiu, des del qual l'actuant haurà de seleccionar el rebut o sanció que desitja pagar.

En el dos supòsits, en els casos de representació presumpta, es recomana la utilització de certificat digital reconegut als col·laboradors socials.

Evidència de representació

En el cas de que l'actuant representant disposi de carta de pagament no serà necessària l'acreditació prèvia de la seva condició. Sí que haurà d'acreditar la seva condició en el cas de que no disposi de carta de pagament exceptuant el cas de la representació presumpta.

Evidència d'autenticitat documental

Exceptuant els casos en que el pagament comporta al mateix temps l'acceptació de les dades declarades (autoliquidació), no es requereix evidència d'autenticitat documental en les actuacions de pagament.

4.3.7 Consulta d'expedient amb tramitació tancada

El model referent per a les actuacions de petició de consulta d'un expedient amb la tramitació tancada es representa en la següent matriu:

- MATRIU DEL MODEL REFERENT D'ACTUACIONS CONSULTA D'EXPEDIENTS AMB LA TRAMITACIÓ TANCADA-

Tipus d'Actuant	Identificació		Representació		Documents electrònics		Nivell
	Nivell	Mecanisme	Tipus Rep.	Mecanisme	Nivell	Mecanisme	
• Terceres persones	1	Els acceptats per l'ajuntament	A	Els habilitats per l'Ajuntament	3	Signatura electrònica avançada	3
• Interessats i titulars	1	Els acceptats per l'ajuntament	NA		NN		1

JUSTIFICACIÓ DEL NIVELL D'EVIDÈNCIA ATRIBUÏT A LA CONSULTA D'UN EXPEDIENT AMB LA TRAMITACIÓ TANCADA:

Evidència d'entitat

Tot i que l'article 37 de la Llei 30/1992 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú autoritza a tots els ciutadans per igual a accedir a la informació dels arxius administratius de l'Administració, també en aquest mateix article s'estableixen una sèrie de limitacions derivades de les dades que poden contenir els documents a consultar.

- ▶▶ La directriu és utilitzar mecanismes que permetin verificar la identitat de l'actuant (Nivell 1) i sobre aquesta, l'Ajuntament ha de valorar les condicions en les que pot autoritzar la consulta.

Evidència de representació

En el cas d'actuar com a representant, sempre es requerirà acreditació de la representació, per tal de que el representant pugui vincular al representat en el compromís de fer un ús de la informació conforme a la justificació aportada.

Per altra part, no es pot fer automàticament extensiva l'acreditació realitzada en l'àmbit de l'expedient en tramitació, sense la verificació prèvia que l'acreditació per a tramitar també es vàlida per a la consulta de l'expedient tancat.

Evidència d'autenticitat documental

L'article 37.7 de la Llei 30/1992, estableix l'obligatorietat de formular una petició individualitzada i justificada dels documents o expedients a consultar.

- ▶▶ Quan la petició es formula per un actuant no declarat com a interessat de l'expedient, l'actuació telemàtica requereix incorporar en la seva estructura un formulari (document electrònic) en el que l'actuant justifica la seva petició. En aquests casos es recomana la utilització de mecanismes catalogats en el nivell 3, que permeten a l'Ajuntament provar la justificació sobre la que ha recolzat l'autorització a l'accés a les dades (delimita l'àmbit de dades a subministrar i la finalitat amb la que es pot fer ús de les mateixes). D'aquesta manera l'Ajuntament es protegeix davant usos indeguts i extralimitats de la informació subministrada.

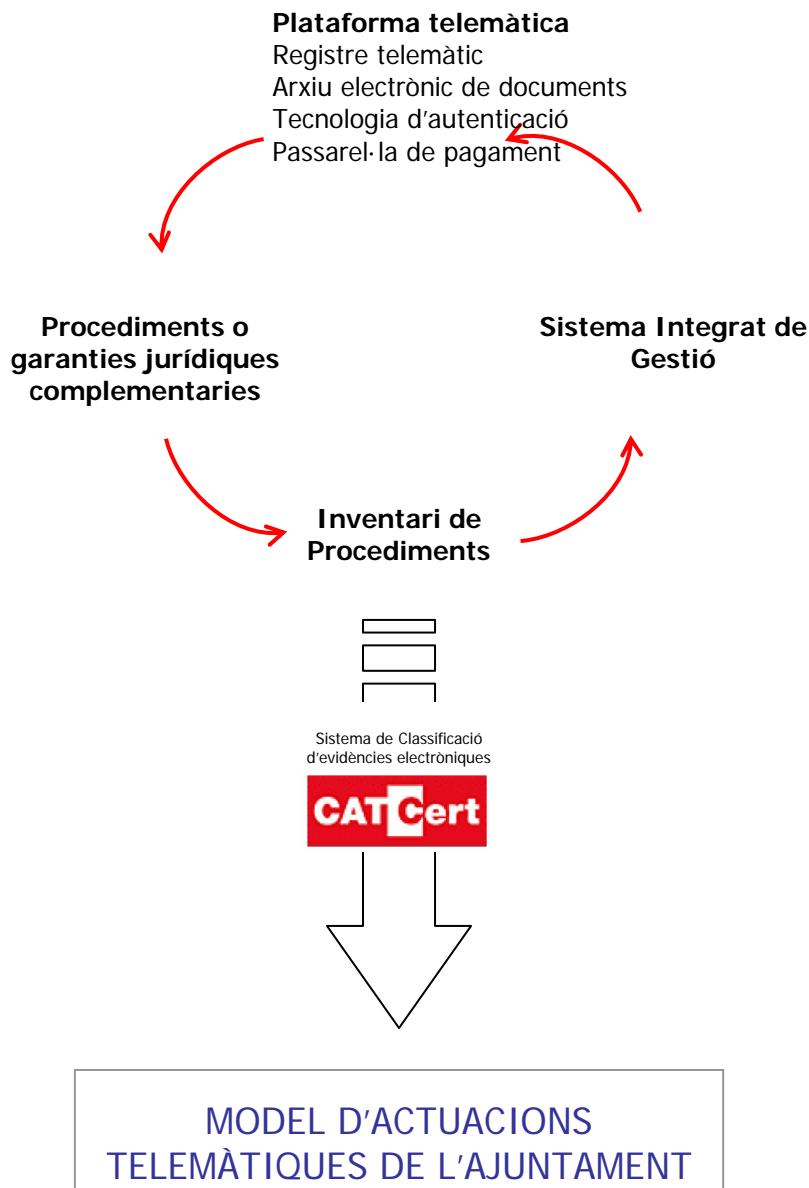
Tanmateix, quan la petició de consular l'exerceix l'actuant interessat o titular s'ha de considerar en quina fase (activa, semiactiva, inactiva o històrica segons la Llei 10/2001, d'arxius i documents) es troba la documentació a consultar, i on es troba ubicada aquesta documentació ja que alguns ajuntaments no disposen d'un arxiu propi i transfereixen la documentació generada a l'arxiu comarcal corresponent.

- ▶▶ En aquest sentit, per a consultar la documentació inactiva o històrica transferida a l'arxiu comarcal es recomana un nivell d'evidència 3 per tal d'acreditar l'interès legítim del peticionari independentment de si va formar part o no com a interessat o titular de l'expedient.
- ▶▶ No s'aplicarà cap nivell d'evidència d'autenticitat documental per consultar expedients en fase semiactiva, o el que és el mateix per consultar documentació administrativa que, un cop concloua la tramitació ordinària, no és utilitzada d'una manera habitual per la unitat que l'ha produïda en la seva activitat sempre i quan es demostrï que s'és part interessada o titular de l'expedient a consultar.

Annex I. Recursos necessaris

En els capítols anteriors s'han establert les directrius i recomanacions relacionades amb el nivell d'evidència necessari per a realitzar les actuacions amb la deguda garantia jurídica. En el present capítol es fa una breu explicació als aspectes tecnològics i metodològics necessaris per a fer possible posar a disposició dels ciutadans i empreses el canal telemàtic.

El conjunt de criteris establerts en quan els nivells d'evidència i la plataforma tecnològica, donen lloc al Model d'actuacions telemàtiques de l'Ajuntament.



1. La plataforma telemàtica

La tramitació telemàtica de les actuacions que s'han analitzat, requereix la disponibilitat per part de l'Ajuntament d'una plataforma telemàtica en la que s'han de contemplar els següents components:

1.1 Infraestructures d'autenticació i signatura electrònica

L'Ajuntament ha de disposar directament o bé per mitjà de convenis amb entitats de certificació, acords o contractes amb altres entitats, de mecanismes d'autenticació a més de promoure la utilització d'identificació electrònica per als seus ciutadans i empreses.

1.2 Registre telemàtic de documents

El Registre telemàtic ha de desenvolupar les següents funcions:

- La recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions relatives a tràmits i procediments que s'especifiquin en la norma que els creï i que siguin de competència de l'òrgan que el va crear.
- La generació d'un assentament registral per a les entrades i sortides que es realitzen telemàticament.
- L'expedició d'un justificant telemàtic de presentació que serveixi a l'actuant per acreditar els documents presentats a l'Ajuntament i la data i hora de la presentació.

Així mateix, els registres telemàtics han de garantir la constància en l'assentament registral de les següents dades:

- Número de registre.
- Identitat del presentador (actuant telemàtic): Nom, Cognom, DNI/NIF, codi d'usuari.
- En el cas que l'actuant actuï en representació d'un tercer: Nom i Cognoms i NIF del representat si el representat és persona física i Nom de l'Entitat i CIF si es tracta de una persona jurídica.
- Data i hora de presentació.
- Procediment o tràmit amb el que es relaciona.

1.3 Arxiu, emmagatzemat i conservació del documents electrònics

Els documents electrònics enviats a l'Ajuntament s'han de registrar en el registre telemàtic i en quan a la conservació i incorporació al expedient administratiu, haurà de garantir-se la disposició de mecanismes adequats per a conservar les sol·licituds telemàtiques conforme als criteris de integritat, autenticitat i disponibilitat.

1.4 Passarel·les de pagament

Les passarel·les de pagaments són plataformes que realitzen la funció de processat de targetes de crèdit des d'Internet cap a les entitats financeres, permetent ús i validació de les targetes (o numeracions de les mateixes, per a ser més exactes) de forma on-line.

Una passarel·la de pagament virtual, compleix en Internet la mateixa funció que els sistemes tradicionals de cobrament mitjançant targeta de crèdit: permet que els ciutadans puguin pagar utilitzant una targeta de crèdit.

L'operació de pagament consta de les següents fases:

1. L'actuant informa del rebut que vol pagar
2. Quan el ciutadà decideix pagar, se'l redirigeix al lloc web del banc
3. L'actuant introdueix el número de la seva targeta de crèdit en un formulari del lloc web de l'entitat financera. Aquesta dada viatja encriptada cap als servidors del banc.
4. L'Entitat financera realitza en qüestió de segons una comprovació de la validesa de la targeta de crèdit i l'existència de fons. En cas afirmatiu, es realitza el cobrament ingressant els diners en el compte bancari de l'Ajuntament.
5. El lloc web del banc informa sobre el resultat de la transacció, és a dir, si el pagament s'ha fet efectiu o no. Depenent d'aquest resultat, l'Administració haurà de realitzar diferents accions:
 - a. informar a l'actuant i
 - b. actualitzar els registres d'obligacions econòmiques amb el resultat de la transacció.

És necessari ressaltar que el sistema de passarel·la de pagament simplement implementa un sistema de pagament i que caldrà que l'Ajuntament signi convenis de col·laboració amb les entitats financeres per tal de poder utilitzar els seus servidors.

2. Sistemes de gestió i registres administratius informatitzats

2.1 Gestió d'expedients i registres administratius informatitzats

És evident que la tramitació telemàtica d'actuacions del ciutadans i empreses exigeix la gestió informatitzada del registres administratius i els expedients per tal que sigui possible. En cas contrari, és possible la realització de determinades actuacions telemàtiques però no s'aconsegueix implantar un model complet de tramitació digital. Per exemple, no serà possible la consulta telemàtica dels expedients i registres administratius.

2.2 Base de dades de tercers unificada

Una bona gestió de l'Ajuntament recomana la disponibilitat d'una base de dades de tercers unificada per a tots els sistemes de gestió emprats en l'Ajuntament. Per l'obertura del canal telemàtic aquesta recomanació es converteix amb un requeriment quasi indispensable, doncs és imprescindible comptar a una depuració acurada de tota persona que necessiti relacionar-se amb l'Ajuntament.

2.3 Registre de representants

Una de les tècniques que s'està utilitzant per a facilitar la tramitació telemàtica mitjançant representant i que pot ser un important element dinamitzador de l'actuació administrativa electrònica, és la creació en les administracions de Registres electrònics de representació. El mateix tenen com a objectiu recollir els apoderaments prèviament atorgats pels ciutadans a través dels diferents mitjans (poder notarial, compareixença personal, tràmit de

designació electrònica) especificant les persones apoderades i l'abast de l'apoderament (matèries i limitació temporal). Posteriorment, quan la persona realitza qualsevol actuació en representació, pot comprovar-se la suficiència i subsistència del poder a efectes de considerar acreditada la representació.

3. Aspectes metodològics

3.1 Simplificació administrativa

La utilització eficaç de les noves tecnologies, aprofitant les seves potencialitats per a millorar l'actuació administrativa de l'Ajuntament, exigeix la prèvia modificació (simplificació) del procediments administratius, altrament la tramitació telemàtica esdevé desaconsellable i, en alguns casos, inabordable.

3.2 Inventari de Procediments

Com a eina metodològica és recomanable disposar d'un Catàleg de procediments administratius i de serveis actualitzat que s'utilitzarà de base per tal d'anar incorporant tots aquells tràmits i procediments a la seva tramitació per via electrònica.

Aquest inventari del procediments de l'Ajuntament permetrà prioritzar en la implantació progressiva dels procediments i serveis, mostrant especial atenció a la relació amb el ciutadà i les empreses. Finalment el que s'obtindrà serà un Catàleg de tràmits i procediments electrònics de l'Ajuntament que es publicarà a la web de la Corporació.

3.3 Procediments complementaris

Si per a un tràmit es requereix un servei de nivell determinat i només es disposa de serveis de nivells inferiors, l'Ajuntament pot valorar la viabilitat i conveniència de complementar les mancances dels mecanismes dels que disposa, mitjançant l'habilitació de procediments addicionals, arribant mitjançant els mateixos a obtenir les mateixes garanties jurídiques.

Aquests procediments complementaris han de ser coneguts tant pels ciutadans (que han de conèixer les limitacions associades a l'actuació telemàtica realitzada), com pels treballadors de l'Ajuntament que han d'aplicar-los.

És aconsellable, per tant, en el cas d'habilitar aquests procediments complementaris, identificar els supòsits de manca en els que s'ha d'aplicar i elaborar una instrucció en la que es defineixin clarament els procediments.

Casos habituals són per exemple: no requerir l'acreditació de la representació en el moment de la realització de l'actuació telemàtica i posposar-la fins al moment en que neix veritablement la relació jurídica; l'acceptació de declaracions responsables de documents originals posposant l'aportació en presencial de l'original i condicionant-la a que es donin determinades circumstàncies (per exemple, abans de lliurar una llicència o declarar a l'interessat d'una actuació com a beneficiari d'una subvenció).

Annex II. Metodologia IDEF0

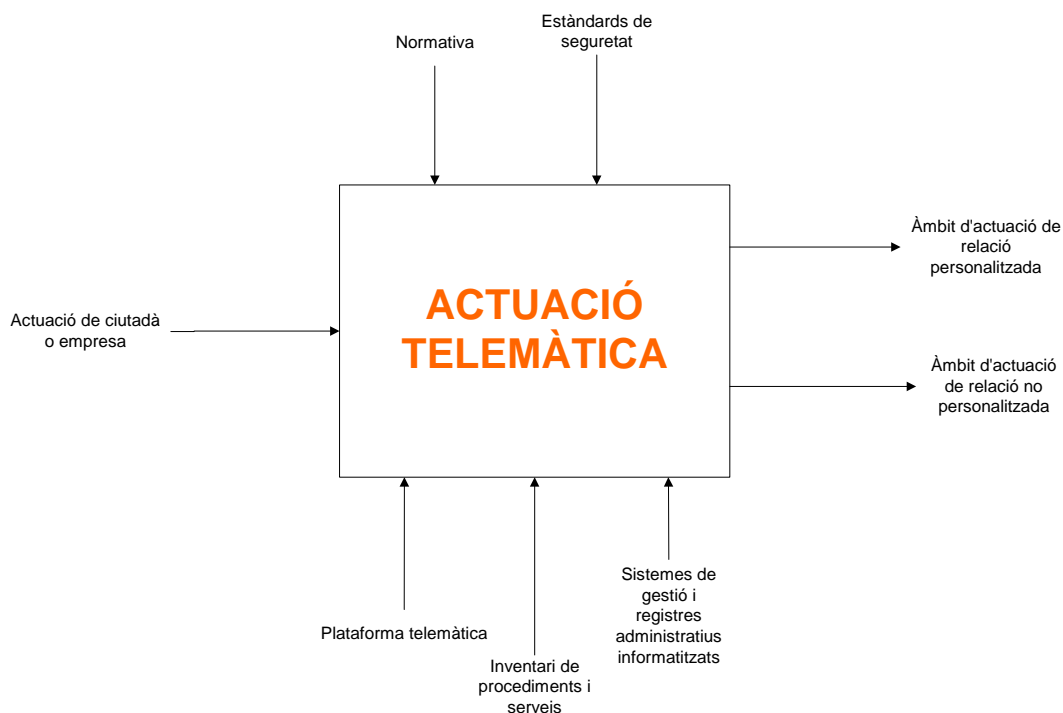
IDEF0 és un llenguatge de modelat, i un conjunt de normes i tècniques associades, per desenvolupar representacions gràfiques estructurades d'un sistema o empresa, aprovat pel NIST nord-americà com norma FIPS 183.

Per a facilitar el desenvolupament i la identificació de les actuacions que pot realitzar un ciutadà o una empresa davant d'una Administració local s'ha utilitzat la metodologia IDEF0 que, com a tècnica gràfica de modelització, ens ha permès representar un conjunt de diagrames que formen el *model* a seguir.

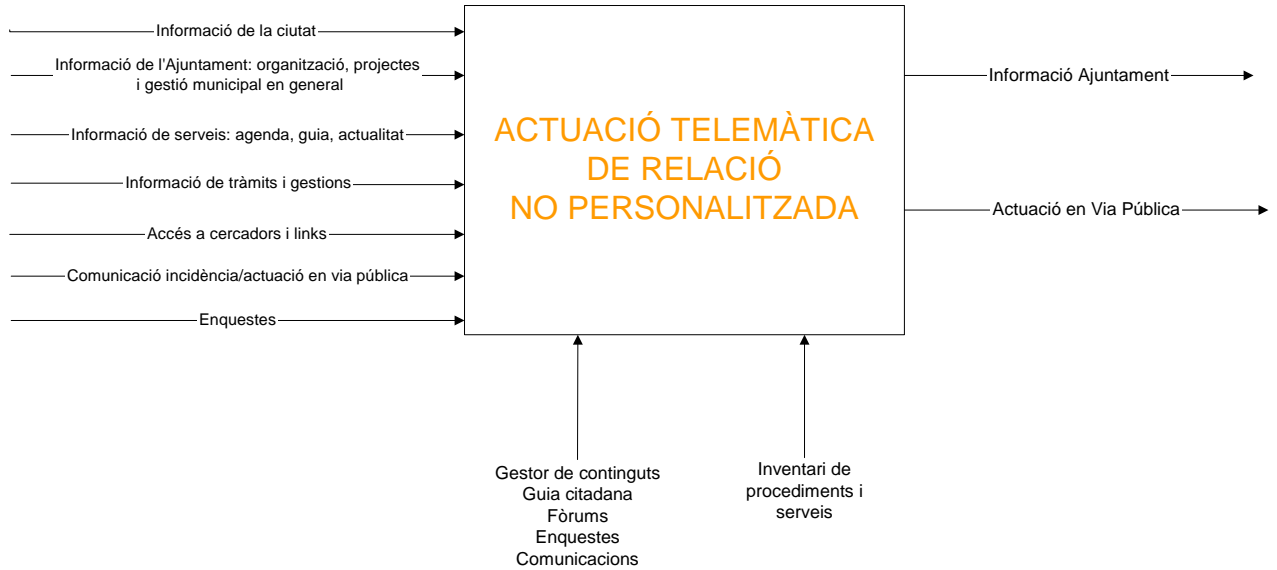
Conceptes clau de la metodologia IDEF0:

- **Nom:** identifica l'activitat.
- **Entrades:** Elements sobre els quals es realitza l'activitat. Estaran representades per fletxes a l'esquerra de la caixa.
- **Controls:** Guies i/o limitacions a l'activitat. Estaran representats per fletxes entrants per la part superior de la caixa.
- **Sortides:** Elements produïts o modificats per l'activitat. Representades per fletxes sortints des de la part dreta.
- **Recursos:** Recursos (persones, eines, equips,...) necessaris per a realitzar l'activitat. Representats per fletxes entrants per la part inferior de la caixa.

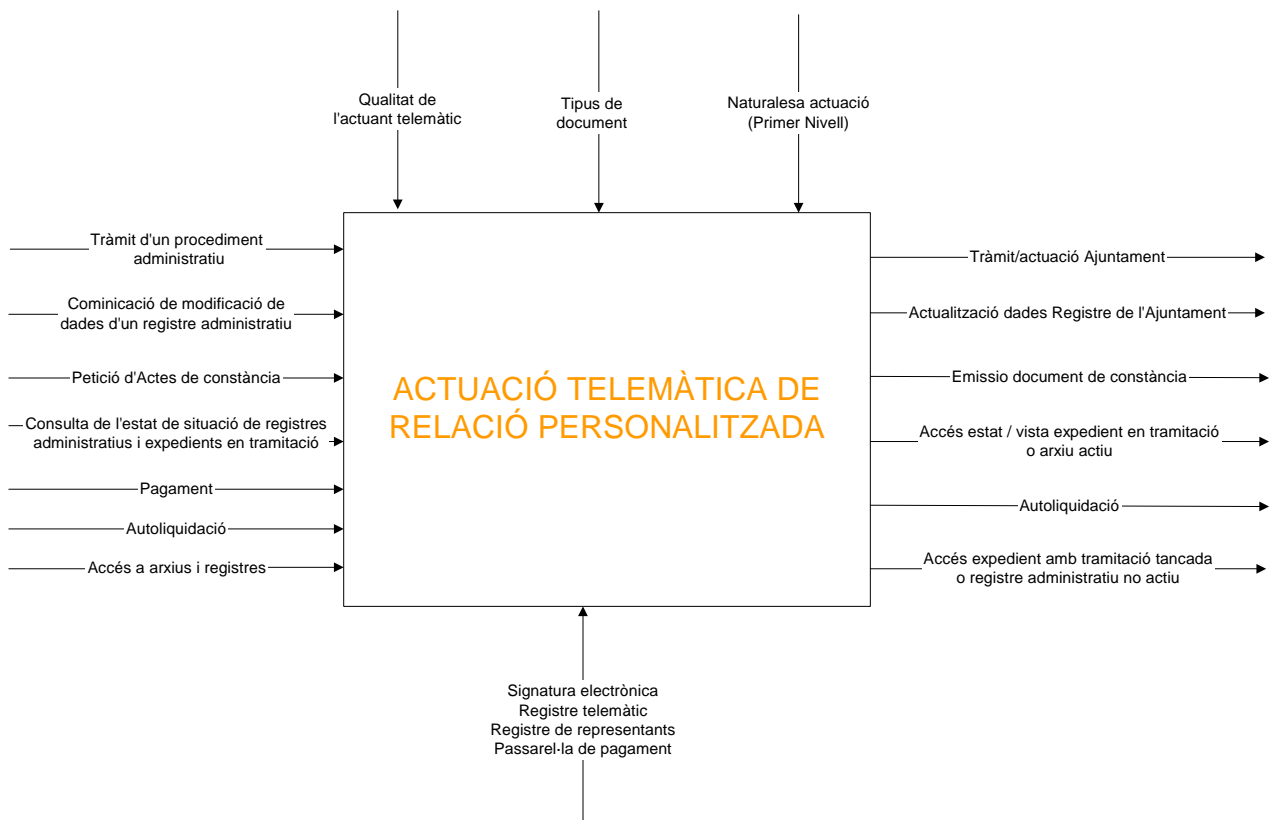
1. Actuació Telemàtica



1.1 Actuació telemàtica de relació no personalitzada



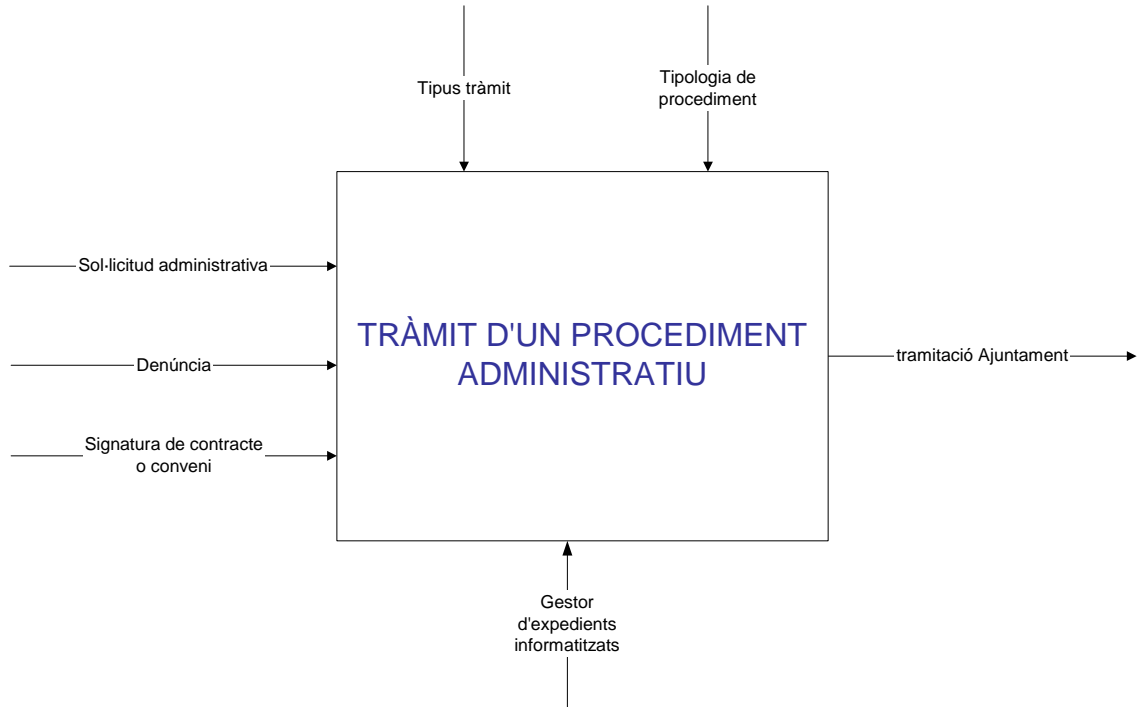
1.2 Actuació telemàtica de relació personalitzada



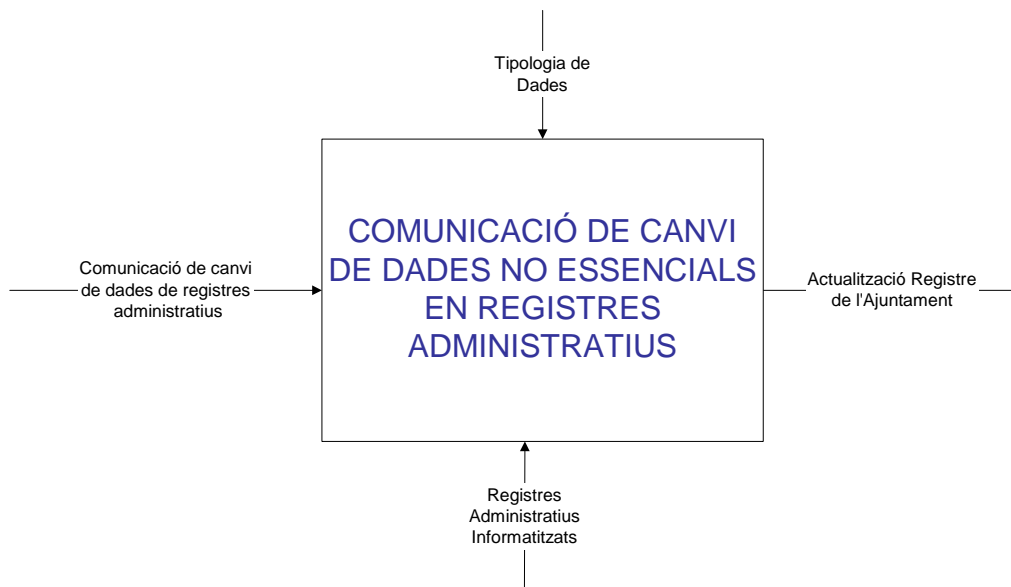
006_20070524

Categories identificades en actuacions personalitzades

TRÀMIT D'UN PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

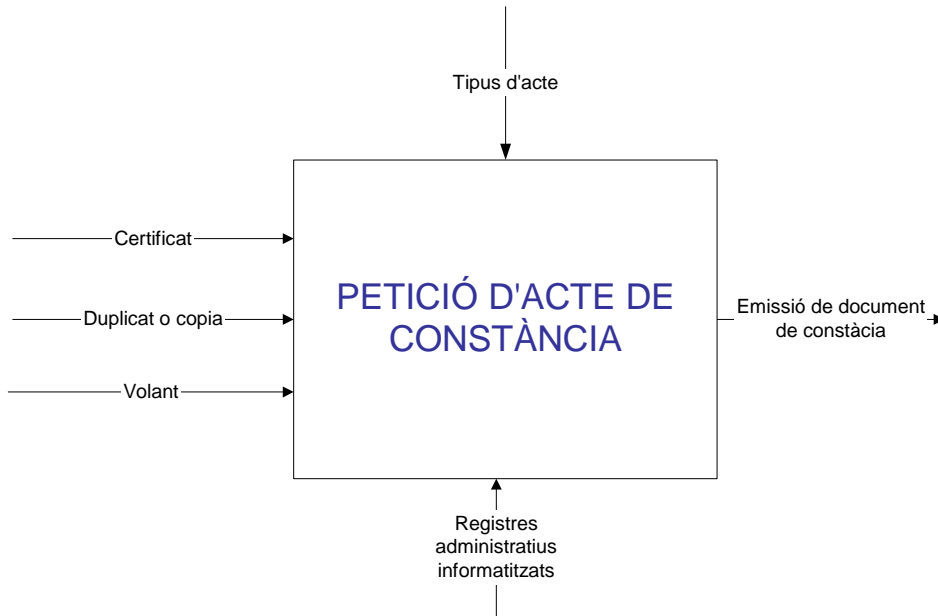


COMUNICACIÓ DE CANVI DE DADES NO ESSENCIALS EN REGISTRES ADMINISTRATIUS

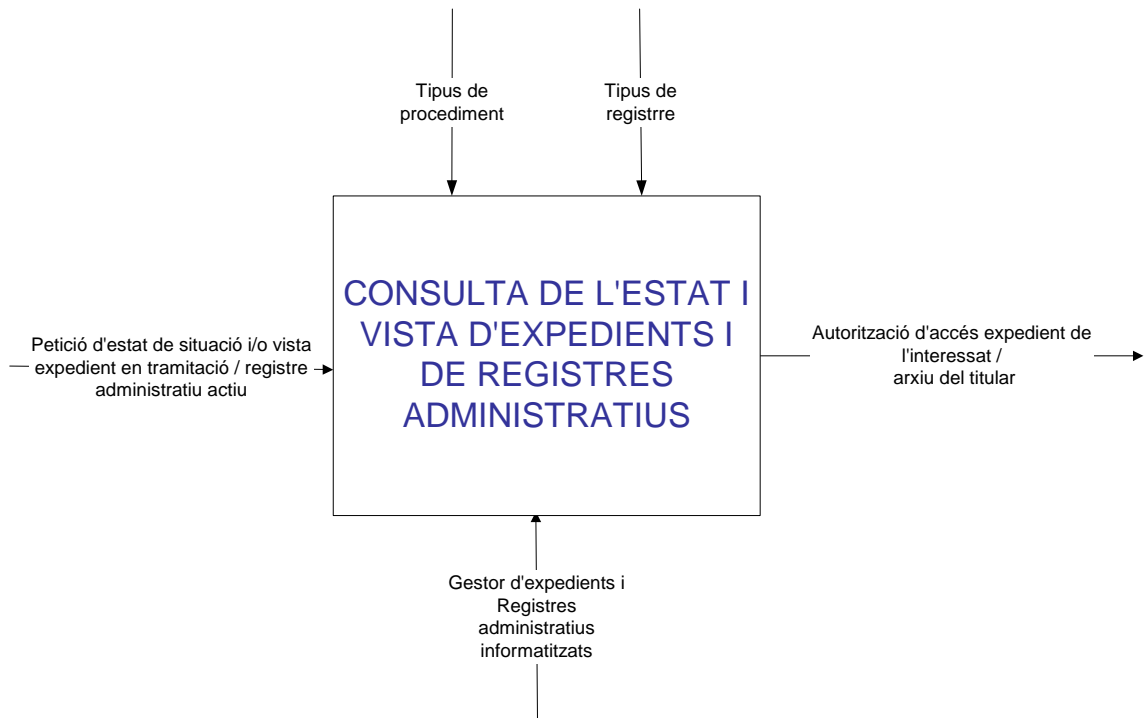


006_20070524

PETICIÓ D'ACTE DE CONSTÀNCIA

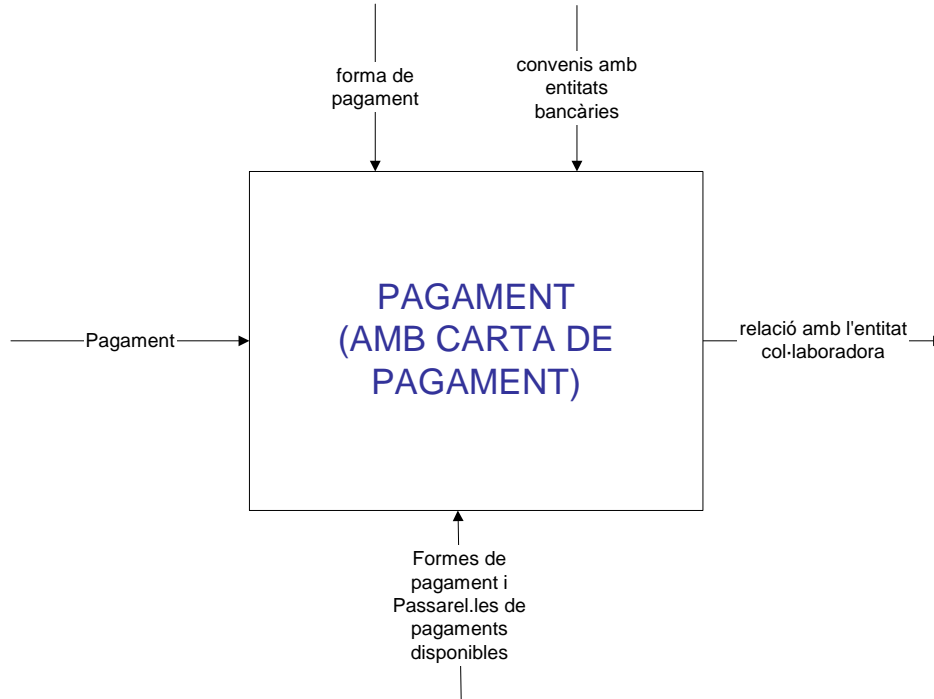


CONSULTA DE L'ESTAT I VISTA D'EXPEDIENTS EN TRAMITACIÓ / VISTA REGISTRES ADMINISTRATIUS

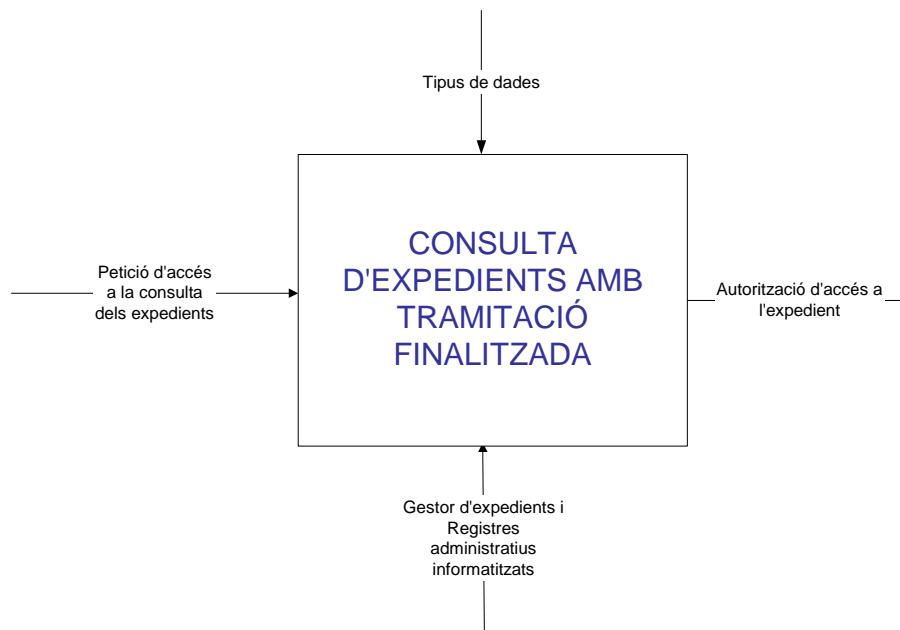


006_20070524

PAGAMENT



CONSULTA A EXPEDIENTS AMB TRAMITACIÓ FINALITZADA



006_20070524