



Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica

AYUNTAMIENTO
Soria

Aprobación Inicial: Pleno Ordinario nº1, 15 de Enero de 2.010
Publicación: B.O.P. nº35, 29 de Marzo de 2.010



INDICE:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	1
CAPÍTULO I. Disposiciones generales	2
Artículo 1. Objeto	2
Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo	2
Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo	3
Artículo 4. Sede electrónica del Ayuntamiento de Soria	3
CAPÍTULO II. Derechos y deberes.....	4
Artículo 5. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración electrónica.....	4
Artículo 6. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos.....	5
CAPÍTULO III. Principios generales	5
Artículo 7. Principios rectores de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración municipal de Soria.....	5
Artículo 8. Principios organizativos de la Administración electrónica	5
Artículo 9. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica.....	7
Artículo 10. Principios generales del acceso electrónico de los ciudadanos al procedimiento administrativo.....	8
Artículo 11. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración electrónica.....	9
CAPÍTULO IV. Identificación, acceso a la información y presentación de escritos por parte de los ciudadanos	9
Artículo 12. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos	9
Artículo 13. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos a la información administrativa electrónica.....	10
Artículo 14. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos en la presentación de escritos.....	11
CAPÍTULO V. La difusión de la información administrativa por medios electrónicos	11
Artículo 15. Información sobre la organización y los servicios de interés general	11
Artículo 16. Información administrativa.....	12
Artículo 17. Información normativa.....	12
Artículo 18. Calidad y seguridad en la sede electrónica y en la web municipal	12
Artículo 19. Tablón de edictos electrónico	12
Artículo 20. Publicación oficial	13
Artículo 21. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos	13
CAPÍTULO VI. Gestión electrónica del procedimiento administrativo	13
Artículo 22. Procedimientos tramitados por vía electrónica.....	13
Artículo 23. Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos.....	14
Artículo 24. Iniciación	14
Artículo 25. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos	15
Artículo 26. Exigencia y acreditación de representación.....	15
Artículo 27. Identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos por parte de un funcionario público.....	16
Artículo 28. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos.....	16
Artículo 29. Presentación de documentos y declaración responsable	16
Artículo 30. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos	17
Artículo 31. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel	18
Artículo 32. Expediente electrónico	19
Artículo 33. Finalización	19
Artículo 34. La notificación por medios electrónicos	19
CAPÍTULO VII. Registro, archivo y acceso a los documentos electrónicos	20
Artículo 35. Registro electrónico	20
Artículo 36. Archivo electrónico de documentos.....	21
Artículo 37. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.....	21
CAPÍTULO VIII. Trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica	21
Artículo 38. Procedimiento de coordinación y supervisión de los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica	21
Artículo 39. Documento de coordinación y supervisión	22
Artículo 40. Órgano competente.....	22
Artículo 41. Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica.....	22
DISPOSICIÓN TRANSITORIA.-	23
DISPOSICIONES FINALES.-	23



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El desarrollo tecnológico en el campo de la información y la comunicación de la última década ha supuesto un profundo cambio en la forma y en el contenido de las relaciones humanas, y ha emergido un nuevo entorno denominado "sociedad de la información y del conocimiento." Así, la rápida extensión de Internet y de todas aquellas herramientas que facilitan la comunicación y el acceso a la información cada vez más eficaz, unido al proceso de liberalización de las telecomunicaciones, han creado un nuevo escenario en las comunicaciones.

Las Administraciones Públicas no pueden quedar al margen de esta nueva realidad, en sus relaciones con los ciudadanos. Así se lo ordena el legislador. En efecto, ya el artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento administrativo común, contiene un claro mandato por parte de las Administraciones Públicas para impulsar "*el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos*" para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias. Igualmente, el artículo 70 bis de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local establece la obligación de las entidades locales de "*impulsar la utilización interactiva de tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, encuestas y, en su caso, consultas ciudadanas.*"

La ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, ha ido mucho más allá en este proceso: en lugar de limitarse a expresar la conveniencia de que la Administración vaya avanzando en la utilización de estas nuevas tecnologías en sus relaciones con los ciudadanos, ha reconocido el derecho de éstos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, y correlativamente ha impuesto a las Administraciones la obligación de dotarse de las herramientas adecuadas para la puesta en práctica de este derecho, asegurando el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ámbito de su competencias. Y ha establecido una fecha en que dicha obligación ha de hallarse cumplida: el 31 de diciembre de 2009, plazo que se flexibiliza para las Administraciones Locales, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

La implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Soria requiere una compleja serie de actuaciones. Entre ellas, no es la de menor importancia el establecimiento del marco normativo que, desarrollando las previsiones de la Ley, habilite y regule las medidas a adoptar. Ese es el objetivo de la presente Ordenanza.

La Ordenanza tiene cuarenta y un artículos, y se estructura en una Exposición de Motivos, ocho capítulos, una disposición transitoria y una disposición final.

En el capítulo primero, la Ordenanza establece una serie de disposiciones generales que regulan la utilización de las tecnologías de la información en las relaciones jurídico-administrativas entre la ciudadanía y el conjunto de la Administración Municipal.

El capítulo segundo reconoce los derechos y deberes de los ciudadanos, y por tanto las obligaciones y las garantías de la Administración Municipal en la utilización de las tecnologías de información y comunicación (conocidas como TIC) en las relaciones administrativas.

El capítulo tercero establece los principios generales de actuación de la Administración Municipal en el ámbito de la Administración electrónica, que son los



establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a los Servicios Electrónicos.

El capítulo cuarto está dedicado a los sistemas de identificación, acceso a la información y presentación de escritos por parte de la ciudadanía. En general se establece que no se requerirá identificación para la consulta de información general y administrativa. Pero en el caso de trámites y procedimientos administrativos se requiere la acreditación de la voluntad del ciudadano o la ciudadana y para ello se establece la firma electrónica reconocida y en un futuro ya, muy cercano el DNI electrónico.

El capítulo quinto garantiza la máxima difusión, a través de los medios electrónicos, de todo tipo de información que disponga el Ayuntamiento.

El capítulo sexto regula el procedimiento administrativo, su iniciación, instrucción, finalización y la práctica de la notificación por medios electrónicos.

El capítulo séptimo regula la creación y funcionamiento del registro electrónico, sus funciones, las condiciones generales de presentación y recepción de escritos y comunicaciones, su funcionamiento y el cómputo de plazos, así como el archivo electrónico de documentos y las condiciones de acceso de los ciudadanos a los registros y archivos electrónicos.

En el capítulo octavo se establece el mecanismo para la incorporación de procedimientos y trámites municipales a la tramitación por vía electrónica, donde se fijan las condiciones generales de incorporación desde el punto de vista de la competencia y del procedimiento a través de lo que se denomina un proyecto de incorporación que incluirá el análisis de los elementos organizativos, tecnológicos y jurídicos de la propuesta de incorporación.

En la Disposición Transitoria se prevé la implantación progresiva pero continuada de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Soria, y en consecuencia la exigibilidad paulatina de los derechos reconocidos en la presente Ordenanza. Las Disposiciones Finales autorizan a la Alcaldía dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo de la Ordenanza, y establecen el momento de entrada en vigor de la misma.

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

1. La presente Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración municipal de la ciudad de Soria, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa.
2. Como consecuencia de ello, esta Ordenanza tiene por objeto:
 - a. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con la Administración municipal.
 - b. Fijar los principios generales para el impulso y el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración municipal.
 - c. Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las entidades que, de aquí en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración municipal:



- a. Los órganos administrativos integrantes del Ayuntamiento de Soria.
 - b. Los organismos autónomos que estén vinculados al Ayuntamiento de Soria.
 - c. Las entidades públicas empresariales que estén vinculadas al Ayuntamiento de Soria.
 - d. El resto de entidades vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Soria.
 - e. Las sociedades y las entidades concesionarias de servicios públicos municipales, cuando así lo disponga el título concesional o lo aprueben sus órganos de gobierno, en sus relaciones con el Ayuntamiento de Soria y con los ciudadanos, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.
 - f. El Ayuntamiento promoverá que esta Ordenanza sea adoptada por el resto de organismos y entidades donde esté representado.
2. Esta Ordenanza será asimismo aplicable a los ciudadanos, entendiendo como tales las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de entidades referidas en el apartado 1 anterior.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación objetivo*

1. Esta Ordenanza se aplicará a las actuaciones en que participe la Administración municipal que se lleven a cabo por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:
 - a. Las relaciones con los ciudadanos que tengan carácter jurídico-administrativo.
 - b. La consulta por parte de los ciudadanos de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder de la Administración municipal.
 - c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, de conformidad con lo que prevé esta Ordenanza.
 - d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración municipal en el ejercicio de sus potestades.
2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza son aplicables a las comunicaciones de los ciudadanos no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas a los órganos municipales y las peticiones y otras formas de participación, mientras no sean objeto de una regulación específica.
3. Esta Ordenanza define los principios que deben regir las relaciones de la Administración municipal con otras administraciones realizadas a través de medios electrónicos.
4. A efectos de lo que dispone esta Ordenanza, se entiende por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita producir, almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados en un soporte electrónico, o transmitir estos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, abarcando las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para la radiodifusión.

Artículo 4. *Sede electrónica del Ayuntamiento de Soria*

1. La sede electrónica del Ayuntamiento de Soria es la dirección electrónica disponible para los ciudadanos, cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Soria en el ejercicio de sus competencias.
2. El Ayuntamiento de Soria determina las condiciones de creación y funcionamiento de su sede electrónica, la cual debe someterse a los siguientes principios:
 - a. Integridad, veracidad y actualización de los contenidos de la sede electrónica.
 - b. Publicidad oficial.
 - c. Responsabilidad.



- d. Calidad.
 - e. Seguridad.
 - f. Disponibilidad.
 - g. Accesibilidad y facilidad de uso.
 - h. Neutralidad tecnológica.
 - i. Interoperatividad.
3. La sede electrónica estará disponible para los ciudadanos a través de las redes de telecomunicaciones que determine y haga públicas el Ayuntamiento y, en todo caso, a través de la web municipal www.soria.es.
4. La sede electrónica del Ayuntamiento de Soria utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura, sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente.
5. Las actuaciones previstas en el apartado 1 del artículo 3 anterior y, en especial, los trámites y procedimientos accesibles por medios electrónicos, se realizarán a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Soria.

CAPÍTULO II. Derechos y deberes

Artículo 5. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración electrónica

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración electrónica municipal, se reconoce a los ciudadanos los derechos enunciados por la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y, en especial, los siguientes:
- a. Derecho a relacionarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, presentar documentos, hacer trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo, con total validez y seguridad, excepto en los casos en que una norma con rango de ley establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico.
 - b. Derecho a exigir de la Administración municipal que se les dirija a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.
 - c. Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder de la Administración municipal o del resto de administraciones públicas con las cuales el Ayuntamiento de Soria haya firmado un convenio de intercambio de información.
 - d. Derecho a gozar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
 - e. Derecho a acceder a la información administrativa, registros y archivos a través de medios electrónicos.
 - f. Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones que se determinen y en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, y de recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.
 - g. Derecho a acceder y utilizar la Administración electrónica, con independencia de las disminuciones físicas o psíquicas.
 - h. Derecho a acceder y utilizar la Administración electrónica con independencia de las herramientas tecnológicas utilizadas.
 - i. Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y en el resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.
 - j. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración municipal y de las comunicaciones que pueda hacer el Ayuntamiento en que consten



los datos del ciudadano.

- k. Derecho a la conservación en formato electrónico por parte de la Administración municipal de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
2. El ejercicio, la aplicación y la interpretación de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y las previsiones de esta Ordenanza.

Artículo 6. Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones administrativas realizadas a través de medios electrónicos

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en sus relaciones con la Administración municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, comunicaciones, procesos y aplicaciones de la Administración electrónica, la actuación de los ciudadanos debe estar presidida por los siguientes deberes:
 - a. Deber de utilizar los servicios y procedimientos de la Administración electrónica de buena fe y evitando el abuso.
 - b. Deber de facilitar a la Administración municipal, en el ámbito de la Administración electrónica, información veraz, completa y esmerada, adecuada a los fines para los que se solicita.
 - c. Deber de identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración municipal, cuando éstas así lo requieran.
 - d. Deber de custodiar aquellos elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración municipal.
 - e. Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.
2. La Administración municipal velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

CAPÍTULO III. Principios generales

Artículo 7. Principios rectores de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración municipal de Soria

La Administración municipal de Soria, en el marco de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, está sujeta a los principios enunciados en la normativa básica estatal aplicable al acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que, para el ámbito de esta Ordenanza, se concretan en los enunciados en este capítulo.

Artículo 8. Principios organizativos de la Administración electrónica

La actuación de la Administración municipal de Soria en general, y la referida al impulso de la Administración electrónica en particular, deberá regirse por los siguientes principios generales:

- a. Principio de servicio al ciudadano.

La Administración municipal impulsará el acceso electrónico a la información, los trámites y los procedimientos administrativos para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos.

- b. Principio de simplificación administrativa.

La Administración municipal, con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, y de mejorar el



servicio a la ciudadanía, aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de Administración electrónica, en particular eliminando todos los trámites o las actuaciones que se consideren no relevantes y rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa aplicable, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.

c. Principio de impulso de medios electrónicos.

La Administración municipal impulsará de manera preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los ciudadanos, por lo que deberá aplicar los medios personales y materiales pertinentes y adoptar las medidas necesarias para que sean efectivos. La Administración municipal podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre los ciudadanos.

d. Principio de neutralidad tecnológica.

La Administración municipal garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta Ordenanza, con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la misma evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes. La Administración municipal promoverá el uso del software de código abierto en la Administración electrónica.

e. Principio de interoperabilidad.

La Administración municipal garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad, y velará, respetando criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por la Administración municipal sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y de otras administraciones.

f. Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos.

La Administración municipal, en el impulso de la Administración electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de los ciudadanos, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las otras normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de los ciudadanos. Serán objeto de especial protección los datos personales de los ciudadanos y toda la información común que deban usar los diferentes departamentos y entidades integrantes de la Administración municipal, los cuales estarán obligados a comunicar los datos necesarios para mantenerla debidamente documentada y actualizada.

g. Principio de transparencia.

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

h. Principios de eficacia, eficiencia y economía.

La implantación de los medios electrónicos en la Administración municipal estará presidida por los principios de eficacia, eficiencia y economía. En particular, se realizará según los siguientes criterios:

- El impacto y la utilización por parte de los ciudadanos de los servicios municipales afectados.



- Los colectivos de población a los que se dirige.
- Las mejoras alcanzables para la prestación del servicio.
- La integración de los sistemas de relación con los ciudadanos con el resto de la organización y con los sistemas de información municipales.
- El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido.
- La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

i. Principio de cooperación.

Con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión, la Administración municipal establecerá convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, asociaciones y otras entidades para facilitar la relación de sus asociados y clientes con la Administración municipal.

j. Principio de participación.

La Administración municipal promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias. Asimismo, la Administración municipal promoverá el debate público y la expresión de ideas y opiniones a través de diferentes tipos de instrumentos propios de los medios electrónicos, considerando en cualquier caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

Artículo 9. Principios generales de la difusión de la información administrativa electrónica

La difusión por medios electrónicos de la información administrativa de interés general y de la información que la Administración municipal está obligada a hacer pública se hará de conformidad con los siguientes principios:

a. Principio de accesibilidad y facilidad de uso.

La Administración municipal garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible.

La Administración municipal potenciará el uso de criterios unificados en la investigación y visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.

La Administración municipal pondrá a disposición de los ciudadanos con discapacidades o con dificultades especiales los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

b. Principio de exactitud de la información que publique la Administración municipal.

La Administración municipal garantizará, en el acceso a la información de forma electrónica, la obtención de documentos con el contenido exacto y fiel al equivalente en soporte papel o en el soporte en que se haya emitido el documento original. La disponibilidad de la información en forma electrónica no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

c. Principio de actualización.

Los diferentes órganos de la Administración municipal mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible por canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

d. Principio de garantía de protección de datos de carácter personal.



La Administración municipal aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, garantizando las medidas de seguridad que impidan cualquiera trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

e. Principio de consulta abierta de los recursos de información de acceso universal y abierto.

La Administración municipal garantizará el acceso a la información administrativa que, de conformidad con la legislación vigente, sea de acceso general, sin exigir ningún tipo de identificación previa.

Se garantizará igualmente la gratuidad de la información que, de acuerdo con la legislación vigente, sea considerada información pública y general, sin perjuicio de lo previsto en las ordenanzas fiscales.

Artículo 10. Principios generales del acceso electrónico de los ciudadanos al procedimiento administrativo

La realización electrónica de los trámites administrativos en el marco de la Administración municipal debe regirse por los siguientes principios generales:

a. Principio de legalidad.

La Administración municipal asegurará el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b. Principio de no discriminación por razón del uso de medios electrónicos.

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación o perjuicio para los ciudadanos en sus relaciones con la Administración municipal. En este sentido, en el marco de la legislación vigente y de las disposiciones de esta Ordenanza, los sistemas de comunicación telemática con la Administración sólo podrán configurarse como obligatorios y exclusivos en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial.

c. Principio de accesibilidad al estado de tramitación de los procedimientos y documentos administrativos.

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

d. Principio de intermodalidad de medios.

En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de despliegue, un procedimiento iniciado por un medio podrá continuarse por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento. Los trámites y los procedimientos accesibles por vía electrónica podrán llevarse a cabo por los canales y medios electrónicos que determine el Ayuntamiento.

e. Principio de proporcionalidad.

La Administración municipal garantizará que sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los diferentes trámites y actuaciones.



Igualmente, únicamente se requerirá a los ciudadanos los datos que sean estrictamente necesarios en consideración a la finalidad para la que se soliciten.

Artículo 11. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración electrónica

La cooperación interadministrativa realizada en el marco de la Administración municipal de Soria debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de cooperación y de colaboración interadministrativas.

Con el objetivo de mejorar el servicio al ciudadano y la eficiencia en la gestión de los recursos públicos, el Ayuntamiento impulsará la firma con las administraciones públicas todos aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios para hacer posibles y aplicables las previsiones incluidas en esta Ordenanza, en particular, y entre otros los que tengan por objeto la fijación de estándares técnicos y el establecimiento de mecanismos para intercambiar y compartir información, datos, procesos y aplicaciones.

El Ayuntamiento de Soria pondrá a disposición de la comunidad, y en particular de las entidades locales y del resto de las administraciones públicas, sus aplicaciones de Administración electrónica.

El Ayuntamiento de Soria deberá publicar los acuerdos y los convenios que, en cumplimiento de este principio, haya firmado con otras administraciones públicas.

b. Principios de acceso y disponibilidad limitada.

La Administración municipal deberá facilitar el acceso de las restantes administraciones públicas a los datos de que disponga de los interesados y que estén en soporte electrónico, especificando las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a los datos mencionados con las máximas garantías de seguridad e integridad.

La disponibilidad de los datos mencionados en el apartado anterior se limitará estrictamente a los que las administraciones públicas requieran, en el ejercicio de sus funciones, para la tramitación y la resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a los datos mencionados estará condicionado al hecho de que el interesado haya dado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

CAPÍTULO IV. Identificación, acceso a la información y presentación de escritos por parte de los ciudadanos

Artículo 12. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos

1. La identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos en las relaciones con la Administración municipal se podrá producir por medio de los siguientes mecanismos:

- a. Firma electrónica reconocida, en todo caso, salvo que una norma específica añada requisitos adicionales para la identificación y la acreditación de la voluntad de los ciudadanos.
- b. Otros sistemas de firma electrónica admitidos legalmente y que sean adecuados para garantizar la identificación de los ciudadanos y, si procede, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. El Ayuntamiento de Soria, directamente o mediante convenios, acuerdos o contratos con otras entidades, podrá suministrar los mecanismos de identificación y de acreditación de la voluntad a los ciudadanos que lo soliciten, habiendo comprobado previamente la identidad de manera específica.



3. La utilización del DNI electrónico permitirá identificar a los ciudadanos en los términos definidos en la normativa que sea aplicable.
4. La Administración municipal promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.
5. La Administración municipal admitirá los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación, siempre y cuando el prestador de servicios de certificación ponga a disposición de la Administración municipal la información que sea necesaria en condiciones que resulten tecnológicamente viables y sin que comporte ningún coste para el Ayuntamiento de Soria.
6. El Ayuntamiento de Soria admitirá los sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por otras administraciones públicas diferentes de los referidos en el apartado anterior, de conformidad con los principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad.
7. El Ayuntamiento de Soria publicará la relación de sistemas de firma electrónica admitidos en sus relaciones con los ciudadanos. Esta relación incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, así como, si procede, las características de los certificados electrónicos admitidos, los prestadores que los expiden y las especificaciones de la firma electrónica que puede realizarse con los certificados mencionados.

Artículo 13. Requisitos de identificación en el acceso de los ciudadanos a la información administrativa electrónica

1. Será de libre acceso para los ciudadanos, sin necesidad de identificación, la siguiente información:
 - a. Información sobre la organización municipal y los servicios de interés general.
 - b. Consultas de disposiciones generales e información normativa.
 - c. Información incluida en el tablón de edictos electrónico.
 - d. Publicaciones oficiales del Ayuntamiento de Soria.
 - e. Expedientes sometidos a información pública.
 - f. Otra información de acceso general.

Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a los ciudadanos que quieran acceder a la información a que se refiere este apartado, la Administración municipal podrá, para la mejora de los servicios municipales o a los efectos estadísticos, solicitar de los ciudadanos datos que no tengan carácter personal.

2. De conformidad con lo que dispone el apartado 1 del artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se garantiza a los ciudadanos la consulta libre de los documentos electrónicos que estén archivados por el Ayuntamiento y que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta.

Para garantizar el ejercicio cuidadoso y no abusivo del derecho de consulta descrito, será necesario que los ciudadanos se identifiquen a través de los medios electrónicos que determine el Ayuntamiento de Soria y que permitan dejar constancia de la identidad de la persona solicitante y de la información solicitada.

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



las condiciones que la ley prevé en cada caso.

Para garantizar que el derecho de consulta es ejercido por los ciudadanos que se encuentran legalmente habilitados para hacerlo, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en el artículo 12 de esta Ordenanza.

Artículo 14. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos en la presentación de escritos

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

2. El Ayuntamiento podrá establecer otros tipos de firma electrónica que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad de los ciudadanos, considerando los siguientes criterios:

- Las características de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
- La proporcionalidad entre el requisito impuesto y la trascendencia que pueda tener el trámite en concreto, en la esfera jurídica de la ciudadanía.
- La exigencia formal de firma del escrito presentado por el ciudadano en la normativa de procedimiento administrativo general.
- El nivel de seguridad jurídica, en función de los riesgos asociados a la operativa.
- La disponibilidad de la tecnología y los recursos del Ayuntamiento de Soria.

3. Los escritos y los documentos electrónicos que presenten los ciudadanos deberán incorporar el mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano que en cada caso se defina, de conformidad con el apartado 2 anterior.

4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Administración municipal requerirá de los particulares la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad que prevé este artículo.

CAPÍTULO V. La difusión de la información administrativa por medios electrónicos

Artículo 15. Información sobre la organización y los servicios de interés general

1. La Administración municipal facilitará por medios electrónicos, y como mínimo a través de la página web del Ayuntamiento, información sobre:

- a. Su organización y competencias.
- b. Los servicios que tiene encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.
- c. Los procedimientos administrativos que tramitan, precisando los requisitos esenciales y los plazos de resolución y notificación, como también el sentido del silencio.
- d. Los datos de localización, como por ejemplo la dirección postal, el teléfono y el correo electrónico.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los ciudadanos, abarcando la que pueda contribuir a una mejor calidad de vida de estos ciudadanos, y con una especial incidencia social, como por ejemplo en los ámbitos de sanidad, salud, cultura, educación, servicios sociales, medio ambiente, transportes, comercio, deportes y tiempo libre.

3. La información facilitada hará constar el órgano administrativo proveedor de la



información y las fechas de actualización.

Artículo 16. Información administrativa

La Administración municipal facilitará a través de medios electrónicos toda la información administrativa que por prescripción legal o resolución judicial deba hacerse pública, especificando en cualquier caso el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados. A manera de ejemplo, la Administración municipal hará pública la siguiente información:

- a. Los acuerdos de los órganos de gobierno.
- b. Las ordenanzas municipales.
- c. El presupuesto municipal y las memorias de gestión.
- d. Las figuras de planeamiento urbanístico.
- e. Los anuncios de información pública.
- f. Los procedimientos de contratación administrativa.
- g. Los procedimientos de concesión de subvenciones.
- h. Los procedimientos de selección de personal.
- i. Los impresos y formularios de los trámites y procedimientos municipales.

Artículo 17. Información normativa

El Ayuntamiento de Soria garantizará la disponibilidad y el acceso a su normativa a través de Internet.

Artículo 18. Calidad y seguridad en la sede electrónica y en la web municipal

1. Los servicios en la sede electrónica estarán operativos 24 horas al día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica o algunos de sus servicios puedan no estar operativos, deberá anunciarse con la máxima antelación que sea posible, indicando los medios alternativos que estén disponibles.
2. Se garantizarán la autenticidad, la actualización y la integridad de la información y los servicios que sean accesibles a través de la sede electrónica.
3. La sede electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad de conformidad con la normativa aplicable, y en particular se garantizará que sea accesible desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.
4. Las entidades incluidas en el artículo 2 de esta Ordenanza se comprometen a velar por la calidad de la información contenida en las páginas web de su titularidad, si bien no se considerarán responsables en ningún caso de la información que se puede obtener a través de fuentes externas a las entidades mencionadas, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de las páginas web municipales, personas que no estén vinculadas a ellas.

Artículo 19. Tablón de edictos electrónico

1. La publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deban publicarse en el tablón de edictos municipal, podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónico.
2. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.
3. El tablón de edictos electrónico se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Soria y podrá consultarse desde los terminales instalados en la sede del Ayuntamiento de Soria y en otros puntos de acceso electrónico que se determinen. En cualquier caso, se garantizará el acceso de todo el mundo y la ayuda necesaria para



realizar una consulta efectiva.

4. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad del contenido, en los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y la hora de la publicación de los edictos.

5. El tablón de edictos electrónico estará disponible todos los días del año y durante las veinticuatro horas del día, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, deberá anunciarse con la máxima antelación que sea posible, e indicar los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponibles.

Artículo 20. Publicación oficial

La Administración municipal facilitará, a través de la sede electrónica regulada en esta Ordenanza, el acceso a los diarios oficiales en que se publique información pública del Ayuntamiento de Soria. La publicación de estos diarios o boletines oficiales por medios electrónicos tendrá los mismos efectos que los atribuidos a la publicación de su edición impresa.

Artículo 21. Incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos

La incorporación de contenidos a la información administrativa accesible por medios electrónicos se realizará conforme a los principios establecidos en esta Ordenanza, y se dará en todo caso prioridad a la publicación de la información administrativa que por ley o por resolución judicial deba ser publicada.

CAPÍTULO VI. Gestión electrónica del procedimiento administrativo

Artículo 22. Procedimientos tramitados por vía electrónica

1. El Ayuntamiento de Soria garantiza el ejercicio del derecho a relacionarse con la Administración por medios electrónicos y del resto de los derechos reconocidos en el artículo 4 de esta Ordenanza con relación a los trámites y procedimientos cuya tramitación se haga por medios electrónicos.

2. Por medio de los trámites y los procedimientos mencionados en el apartado anterior podrá pedirse información, hacer consultas, formular solicitudes, presentar pretensiones, practicar alegaciones, emitir y recibir facturas, hacer pagos, oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que reconoce el ordenamiento jurídico administrativo.

3. En el marco de la legislación vigente y de los principios de esta Ordenanza, mediante decreto de alcaldía podrán determinarse los supuestos y las condiciones en que será obligatorio comunicarse con la Administración municipal a través de medios electrónicos, cuando los interesados sean personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por razones de capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizados el acceso a los medios tecnológicos adecuados y la disponibilidad de estos medios.



Artículo 23. Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos

1. Las entidades integradas en la Administración municipal podrán utilizar los sistemas siguientes para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:
 - a. Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente que permita identificar la sede electrónica del Ayuntamiento y el establecimiento de comunicaciones seguras.
 - b. Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.
 - c. Firma electrónica del personal al servicio de la Administración municipal.
 - d. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.
2. La sede electrónica del Ayuntamiento de Soria utilizará para identificarse y garantizar una comunicación segura sistemas de firma electrónica basados en certificados de dispositivo seguro o un medio equivalente.
3. Los actos administrativos de las entidades integradas en la Administración municipal podrán dictarse de forma automatizada, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa aplicable y en esta Ordenanza. A tales efectos, las entidades integradas en la Administración municipal podrán determinar para cada supuesto la utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:
 - a. Sello electrónico del órgano o entidad de derecho público correspondiente, basado en un certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
 - b. Código seguro de verificación vinculado al órgano o entidad de derecho público correspondiente y, si procede, a la persona firmante del documento.
4. La identificación y el ejercicio de la competencia de las entidades integradas en la Administración municipal se realizará mediante los sistemas de firma electrónica de que haya sido provisto el personal a su servicio, de acuerdo con las previsiones de la normativa básica aplicable.
5. El intercambio de datos electrónicos transmitidos en entornos cerrados de comunicación será válido de conformidad con las condiciones y garantías que acuerde el Ayuntamiento de Soria, las cuales deberán garantizar la integridad y el no repudio de los datos electrónicos transmitidos.

Artículo 24. Iniciación

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

A tales efectos, el Ayuntamiento de Soria pondrá a disposición de los interesados los correspondientes modelos o sistemas electrónicos de solicitud, que deberán ser accesibles sin más restricciones que las derivadas de la utilización de los estándares de interoperabilidad enunciados en esta Ordenanza. Para los trámites y procedimientos para los cuales no se haya establecido un modelo o sistema electrónico de solicitud específico, el Ayuntamiento de Soria se obliga expresamente a poner a disposición de los interesados un modelo o sistema electrónico de solicitud genérico.

2. Cuando utilicen los modelos y las solicitudes electrónicas a que hace referencia el apartado anterior, los ciudadanos deberán utilizar la firma electrónica reconocida o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad que se establezca de conformidad con esta Ordenanza, y con lo previsto en el artículo 70 de la



Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sin embargo, cuando utilice el modelo o sistema electrónico de solicitud genérico descrito en el apartado anterior, el ciudadano deberá utilizar, al menos, la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido.

Artículo 25. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos

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

2. Las previsiones contenidas en este artículo no serán aplicables a las comunicaciones que se produzcan al margen de los procedimientos administrativos, cuya regulación corresponda al Ayuntamiento, y donde no sea necesario garantizar los requisitos mencionados anteriormente, teniendo en cuenta la sensibilidad de la comunicación realizada.

3. Se considerarán válidos los documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración que hayan sido producidos por medios electrónicos, siempre y cuando se acredite su autenticidad, integridad y conservación, de conformidad con los términos previstos en esta Ordenanza y con las normas que la desarrollen.

La Administración municipal promoverá la utilización de formatos estándar internacionalmente reconocidos.

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

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

Artículo 26. Exigencia y acreditación de representación

1. Los ciudadanos podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen ante la Administración municipal por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto por la legislación general y esta Ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación.

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

- a. Mediante la presentación de apoderamientos en soporte electrónico.
- b. Mediante los certificados de firma electrónica que incluyan la relación de representación y que sean aceptados por el Ayuntamiento de Soria de conformidad con lo que establecido en esta Ordenanza.
- c. Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en los registros de la Administración municipal o de otras administraciones o entidades con las cuales el Ayuntamiento de Soria haya firmado un convenio de colaboración.



d. Cualquier otro sistema de acreditación de la representación que habilite el Ayuntamiento en el marco de las leyes y de esta Ordenanza.

Cuando el procedimiento lo permita y se considere conveniente, la Administración municipal podrá, en cualquier momento, pedir al apoderado la justificación del apoderamiento.

Artículo 27. Identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos por parte de un funcionario público

1. En el supuesto de que los ciudadanos no dispongan de los instrumentos electrónicos de identificación o acreditación de la voluntad que prevé esta Ordenanza, esta identificación o acreditación de la voluntad la podrá hacer válidamente un funcionario municipal, a través del uso del sistema de firma electrónica de que esté dotado.

Para la eficacia de lo que dispone el párrafo anterior, el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, y debe quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

2. El Ayuntamiento de Soria mantendrá actualizado un registro de los funcionarios habilitados para la identificación o acreditación de la voluntad de los ciudadanos regulada en este artículo.

Artículo 28. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos

1. Los programas, las aplicaciones y los sistemas de información que en cada caso se utilicen para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y la hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones, aparte del respeto al orden de tramitación de los expedientes.

2. Los órganos administrativos deberán garantizar que los derechos de audiencia a las personas interesadas y de información pública a los ciudadanos se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.

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

4. El Ayuntamiento podrá remitir a la persona interesada avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones electrónicas de contacto que ésta le haya indicado.

Artículo 29. Presentación de documentos y declaración responsable

1. No deberán aportarse documentos que estén en poder de la Administración municipal o de otras administraciones públicas con las cuales el Ayuntamiento de Soria haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento, y con la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal.

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

3. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones podrá efectuarse en los registros de la Administración municipal o en los de otras administraciones o



entidades con las cuales el Ayuntamiento de Soria tenga firmado un convenio de colaboración.

Artículo 30. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos

1. De acuerdo con los principios de simplicidad administrativa e interoperabilidad entre administraciones, el Ayuntamiento promoverá la eliminación de certificados y, en general, de documentos en papel, que se sustituirán, siempre y cuando sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos.

Tanto en el caso de certificados electrónicos y documentos electrónicos como en el de transmisiones de datos, su expedición, tratamiento y efectos se regirán por lo que dispone esta Ordenanza, con sujeción estricta a la normativa de protección de datos de carácter personal, así como al resto de la normativa aplicable al procedimiento administrativo.

2. El Ayuntamiento de Soria se compromete a facilitar el acceso de otras administraciones públicas a los datos relativos a los interesados que estén en su poder y se encuentren en soporte electrónico. En todo caso, se establecerán las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo que dispone la normativa aplicable a la protección de datos de carácter personal.

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

3. En el marco de los principios regulados en esta Ordenanza, el Ayuntamiento promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas tanto emisoras como receptoras de certificados o documentos administrativos, para simplificar la obtención, la transmisión y, si procede, la convalidación de documentos o certificados electrónicos por transmisiones de datos. La aportación de certificados que prevén las normas reguladoras vigentes de procedimientos y actuaciones administrativas se podrá realizar a través de certificados electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo con las siguientes previsiones:

- a. En el marco de un procedimiento administrativo, el Ayuntamiento de Soria, como responsable del trámite, podrá solicitar telemáticamente la transmisión de datos en poder de otras administraciones que sean necesarios para el ejercicio de sus competencias.
- b. Para dar respuesta a las peticiones de las administraciones conveniadas, el Ayuntamiento dispondrá de mecanismos automáticos de transmisión de datos en tiempo real.
- c. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, la persona titular de estos datos debe haber consentido la realización de la transmisión de acuerdo con lo previsto en la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, la persona interesada deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.
- d. Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por el Ayuntamiento de Soria u otras administraciones conveniadas, se efectuará a solicitud del órgano o la entidad tramitadora, en la cual se identificarán los datos requeridos y sus titulares, como también la finalidad para la que se requieren. En la solicitud debe constar que se dispone del consentimiento de los titulares afectados, de la manera prevista en el



apartado anterior, salvo que este consentimiento no sea necesario, en virtud de una norma con rango de ley.

- e. Se dejará constancia de la petición y la recepción de los datos en el expediente, por parte del órgano o el organismo receptor. A los efectos de la verificación del origen y la autenticidad de los datos por parte de los órganos de fiscalización y control, se habilitarán mecanismos para que los órganos mencionados puedan realizar los controles que consideren oportunos.
 - f. Para garantizar la identidad de la Administración peticionaria y la de la Administración emisora, así como la integridad, la autenticidad y la confidencialidad de los datos transmitidos, tanto la petición como la transmisión de datos deberán ir acompañadas de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente.
4. El Ayuntamiento de Soria establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que tendrán los mismos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos podrá imprimirse en soporte papel y la firma manuscrita se sustituirá por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo telemáticamente a los archivos del órgano u organismo emisor.
- a. El Ayuntamiento emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los ciudadanos.
 - b. Los ciudadanos, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar a la Administración municipal certificados en soporte electrónico de otras administraciones obtenidos telemáticamente o bien mediante la compulsa electrónica del certificado en papel.

Artículo 31. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel

1. La compulsa electrónica de documentos electrónicos y en soporte papel se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya, en los términos del artículo 23 de esta Ordenanza, la firma electrónica del personal al servicio de la Administración municipal que haya realizado la compulsa y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia. Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
2. La incorporación de documentos en soporte papel en los trámites y procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica se hará mediante la compulsa electrónica de los documentos en soporte papel.
3. Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el cual se ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento tramitado por la Administración municipal.
4. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, el órgano competente procederá a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, mediante compulsa, para continuar la tramitación del expediente.
5. En el traslado de documentos electrónicos a copias en soporte papel se hará constar la diligencia del personal competente que acredite la correspondencia y la exactitud con el documento original electrónico, mediante la compulsa. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
6. Los documentos electrónicos podrán trasladarse a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. En este caso, el documento en soporte papel incorporará



un mecanismo que permitirá validar su contenido con la identificación del documento electrónico original. El acceso al documento electrónico original podrá realizarse a través de una dirección electrónica facilitada por el Ayuntamiento.

Artículo 32. Expediente electrónico

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, sea cual sea el tipo de información que contengan.
2. La foliación de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado por el órgano o la entidad municipal actuando, según corresponda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre y cuando sea necesario. Es admisible que un mismo documento forme parte de diferentes expedientes electrónicos.
3. La remisión de expedientes podrá sustituirse a todos los efectos por la puesta a disposición del expediente electrónico, y la persona interesada tiene derecho a obtener una copia de conformidad con las previsiones de esta Ordenanza.

Artículo 33. Finalización

1. Los procedimientos que se tramiten y se finalicen en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que en cada caso esté reconocido como competente.
2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos que prevé el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e ir acompañado de los sistemas de firma electrónica previstos en esta Ordenanza.
3. El traslado de documentos electrónicos, abarcando los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras estos no tengan el formato en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.

Artículo 34. La notificación por medios electrónicos

1. La notificación electrónica se practicará utilizando medios electrónicos cuando la persona interesada haya señalado estos medios como preferentes o exprese su consentimiento a su utilización, en los procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica.
2. La aceptación de los interesados podrá tener carácter general para todos los trámites que los relacionen con la Administración municipal o para uno o diversos trámites, según lo que se haya manifestado. En los procedimientos administrativos electrónicos iniciados a instancia de parte, se presumirá la existencia de la aceptación, salvo que la misma persona interesada haya manifestado lo contrario a través de los medios telemáticos que el Ayuntamiento le facilite.
3. Para la eficacia de lo que se dispone en este artículo, toda persona interesada que manifieste su voluntad de ser notificada por medios electrónicos deberá disponer de una dirección electrónica que cumpla los requisitos legalmente previstos. El Ayuntamiento de Soria podrá ofrecer a los ciudadanos direcciones electrónicas específicamente habilitadas para recibir notificaciones de la Administración municipal.
4. La Dirección electrónica tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de notificación, excepto en los supuestos que la persona titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de las notificaciones. En este caso, se comunicará



a la persona interesada para que pueda expresar su interés en mantenerla activa; en caso contrario, se inhabilitará la dirección electrónica.

5. La notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento que se produzca el acceso a su contenido en la dirección electrónica. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y las horas en que se produzca la recepción de la notificación a la dirección electrónica de la persona interesada y el acceso al contenido del acto notificado por parte del ciudadano, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

6. Cuando exista constancia de la puesta a disposición de la notificación a la dirección electrónica y transcurran diez días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada a los efectos de lo previsto en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, excepto que de oficio o a instancia de la persona interesada se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su dirección electrónica.

7. Durante la tramitación de los procedimientos, la persona interesada podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos. En este caso, deberá usarse cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Este requerimiento no será efectivo cuando se aprecie mala fe o abuso de derecho por parte del ciudadano.

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

CAPÍTULO VII. Registro, archivo y acceso a los documentos electrónicos

Artículo 35. Registro electrónico

1. Se crea el Registro electrónico del Ayuntamiento de Soria.

2. El Registro electrónico se integrará a todos los efectos en el Registro general de la corporación y tendrá carácter voluntario para los administrados, excepto los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley o por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro mencionado.

3. El acceso al Registro electrónico será posible durante las 24 horas del día, todos los días del año. La fecha de entrada y/o de salida se acreditará mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora. A los efectos del cómputo de plazos, la recepción de documentos en un día inhábil se entenderá efectuada el primer día hábil siguiente. El Registro electrónico se regirá por la fecha y la hora oficiales.

4. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones al Registro electrónico tendrá los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de medios admitidos por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

5. El Registro electrónico no admitirá la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones que no sigan los modelos descritos en el artículo 22 anterior o no cumplan todos los mecanismos de identificación y de acreditación de la voluntad de los ciudadanos que fije el Ayuntamiento de conformidad con las previsiones de esta Ordenanza.

6. El Registro electrónico emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación presentados, así como de los documentos presentados, que comprenderá la fecha y la hora de presentación y el



número de entrada en el registro.

7. Cuando por razones técnicas se pueda prever que el registro no podrá estar operativo, deberá anunciarse a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación.

Artículo 36. Archivo electrónico de documentos

1. La Administración municipal podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos que se produzcan en el ejercicio de sus funciones, de manera que se cumplan los términos previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 10/2001, de 13 de julio, de Archivos y Documentos.

La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.

En el supuesto de documentos emitidos originariamente en papel, de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto por la normativa aplicable, podrá procederse a la destrucción de los originales, en los términos y con las condiciones que establezca el Ayuntamiento.

2. La administración municipal debe garantizar la conservación de los documentos electrónicos originales, recibidos, producidos y gestionados en el desarrollo de sus procesos administrativos, y a lo largo de su ciclo de vida.

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

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

5. El Ayuntamiento de Soria podrá establecer convenios o acuerdos con otras entidades para el archivo definitivo de sus documentos electrónicos, siempre y cuando cumplan las garantías del apartado anterior.

Artículo 37. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos

La preservación y el acceso a los documentos almacenados en medios electrónicos se regirá por las previsiones de esta Ordenanza relativas al acceso a la información y por los principios y normas aplicables a la protección de la confidencialidad y privacidad de datos, así como por los dictámenes del órgano municipal encargado de la evaluación y el acceso a los documentos.

CAPÍTULO VIII. Trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica

Artículo 38. Procedimiento de coordinación y supervisión de los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica

1. La Alcaldía, mediante Decreto, aprobará las instrucciones internas aplicables a la coordinación y supervisión del cumplimiento de los criterios de legalidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad tecnológica e interoperatividad, entre otros, de los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica.

2. Las características de los procedimientos y trámites accesibles por medios electrónicos deberán definirse en el documento descrito en el siguiente artículo.



3. Las instrucciones internas descritas en el apartado 1 anterior deberán respetar los principios de competencia, legalidad, eficacia, transparencia y simplificación.

Artículo 39. Documento de coordinación y supervisión

El documento de coordinación y supervisión deberá contener todos los elementos necesarios para que el órgano competente pueda evaluar el cumplimiento de los criterios enunciados en el apartado 1 del artículo 38 y, en especial, la oportunidad, la legalidad, la solvencia técnica y las implicaciones organizativas del acceso por vía electrónica de los ciudadanos en los trámites y procedimientos administrativos.

Artículo 40. Órgano competente

La verificación del cumplimiento de los criterios enunciados en el artículo 38 corresponde al órgano designado a tal efecto por la Alcaldía.

Artículo 41. Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica

Los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica se incluirán, a los efectos de información a los ciudadanos, en el correspondiente Catálogo, que se publicará en la sede electrónica prevista en esta Ordenanza.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA.-**

Esta ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor. Todos los elementos de administración electrónica enumerados en esta ordenanza, entendiéndose por ellos la Sede Electrónica, el Tablón de edictos electrónico, la Notificación electrónica, el Registro Electrónico, el Expediente electrónico y el Archivo Electrónico, entrarán en funcionamiento cuando se aprueben las disposiciones que desarrollen las previsiones de esta ordenanza y el Ayuntamiento de Soria haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías correspondientes en cada caso.

DISPOSICIONES FINALES.-**Primera.-**

La Alcaldía, en el ejercicio de las atribuciones conferidas por el art. 21.1.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, es el órgano competente para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo de la presente Ordenanza.

Segunda.-

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez que, tras su aprobación definitiva, se haya publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia de Soria y haya transcurrido el plazo de quince días previsto en el art. 65.2 del mismo texto legal.