

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

60**SOTO DEL REAL****ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Este Ayuntamiento en Pleno, en sesión celebrada el día 19 de enero de 2016, aprobó la siguiente:

— Ordenanza de Administración Electrónica.

Transcurrido el plazo de un mes, de exposición pública, contados desde el 13 de febrero hasta el 14 de marzo de 2016 (ambos incluidos), efectuada mediante anuncios publicados en el tablón de edictos y en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 36, de 12 de febrero de 2016, sin que durante el mismo se presentasen reclamaciones o sugerencias, dicho acuerdo se entiende definitivamente aprobado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el presente acuerdo definitivo podrá interponerse, con carácter previo recurso de reposición ante el Pleno del Ayuntamiento en el plazo de un mes, o recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo contencioso-administrativo de Madrid, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación de este anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, según establece el artículo 52.1 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la misma, a continuación se inserta el acuerdo adoptado y el texto íntegro de la ordenanza aprobada.

ANEXO**ORDENANZA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
DEL AYUNTAMIENTO DE SOTO DEL REAL****EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El Ayuntamiento de Soto del Real tiene entre sus objetivos estratégicos municipales prestar a la ciudadanía un mejor servicio, aplicando políticas de calidad en la Administración como técnica para el logro de la mayor calidad posible en los servicios. En este sentido, desde instancias municipales existe el convencimiento de que una adecuada atención al ciudadano, elemento básico de la calidad de servicio, se traduce en un progreso del propio servicio, al mejorar la comunicación con el usuario y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que este demanda, reduciendo al mismo tiempo los costes en los que incurre la organización a la hora de prestar un servicio determinado y proyectando una imagen más positiva de la Administración hacia el conjunto de la ciudadanía.

El servicio de atención ciudadana supone, en ese aspecto, un salto cualitativo en la atención al ciudadano, puesto que llevaba aparejada consigo la evolución de una organización vertical hacia una estructura horizontal orientada directamente al ciudadano, a través de la instauración de un sistema de atención basado en la política de “ventanilla única”, que posibilitase la resolución de las principales demandas ciudadanas en un solo acto. Este hecho, junto con la puesta en práctica de políticas de normalización y modernización administrativa, posibilitará que el Ayuntamiento de Soto del Real ofrezca a la ciudadanía unos servicios de calidad a través del canal presencial y telefónico, que ahora pretenden extenderse al canal telemático.

El 24 de junio de 2007 entró en vigor la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Dicha Ley presenta como gran novedad el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la atención al público, en la actividad administrativa en los organismos públicos, la responsabilidad de la sede electrónica en las diferentes Adminis-

traciones, el intercambio de información entre las Administraciones Públicas y establece un marco jurídico para la ciudadanía y las Administraciones.

El compromiso del Gobierno municipal es la organización interna municipal, aprovechando las nuevas tecnologías para ofrecer a la ciudadanía un servicio público moderno, eficaz y eficiente que satisfaga plenamente sus necesidades, estableciendo todos los medios posibles para facilitar a la ciudadanía un acceso a nuestro Ayuntamiento de manera rápida, segura y transparente.

La ordenanza se estructura en once capítulos, cuatro disposiciones transitorias, cinco disposiciones adicionales y dos disposiciones finales.

Capítulo primero

Disposiciones generales

Artículo. 1. *Objeto.*—La presente ordenanza regula la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Soto del Real para garantizar:

1. El derecho de los ciudadanos a relacionarse con el Ayuntamiento utilizando medios electrónicos en los términos previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de la Ciudadanía a los Servicios Públicos y el Real Decreto 1671/2009, del 6 de noviembre.

2. La organización interna de todos y cada uno de sus procedimientos administrativos a través del uso de las tecnologías de la información. La implantación de la Administración Electrónica exige una reestructuración y reorganización de la Administración y de los procesos administrativos.

3. A este respecto, el Ayuntamiento de Soto del Real asegurará la información, la accesibilidad, la integridad, la autenticidad, la seguridad, la confidencialidad y la conservación de los datos, documentos, informaciones y servicios que se gestionen en el ejercicio de sus competencias, según Real Decreto 3/2010, Esquema Nacional de Seguridad y Real Decreto 4/2010, Esquema Nacional de Interoperabilidad, promoviendo en todo momento la calidad de los servicios públicos prestados a través de medios electrónicos.

Art. 2. *Definiciones.*—A los efectos de la presente ordenanza, se entenderá por:

1. Actuación administrativa automatizada: actuación administrativa producida por un sistema de información adecuadamente programado sin necesidad de intervención de una persona física en cada caso singular. Incluye la producción de actos de trámite o resolutorios de procedimientos, así como de meros actos de comunicación.

2. Aplicación: programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

3. Autenticación: acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o ente, del contenido de la voluntad expresada en sus operaciones, transacciones y documentos, y de la integridad y autoría de estos últimos.

4. Canales: estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el telemático, así como otros que existen en la actualidad o pudieran existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT...).

5. Certificado electrónico: según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad”.

6. Certificado electrónico reconocido: según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten”.

7. Firma electrónica: según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “conjunto de datos de forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante”.

8. Firma electrónica avanzada: según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control”.

9. Firma electrónica reconocida: según el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, “firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma”.

10. Ciudadanía: conjunto de personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas.

11. Dirección electrónica: identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones.

12. Documento electrónico: información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado, y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

13. Interoperabilidad: capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

14. Medio electrónico: mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

15. Punto de acceso electrónico: conjunto de páginas web agrupadas en un dominio de Internet cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o el acceso a la información y servicios de a una institución pública.

16. Sistema de firma electrónica: conjunto de elementos intervinientes en la creación de una firma electrónica. En el caso de la firma electrónica basada en certificado electrónico, componen el sistema, al menos, el certificado electrónico, el soporte, el lector, la aplicación de firma utilizada y el sistema de interpretación y verificación utilizado por el receptor del documento firmado.

17. Sellado de tiempo: acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medios electrónicos.

18. Sede electrónica: es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública en el ejercicio de sus competencias. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda acceder a través de la misma. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de la sede electrónica.

Art. 3. *Ámbito de aplicación.*—1. En el Ayuntamiento de Soto del Real, compuesto por las entidades que se relaciona a continuación:

- a) Los órganos, áreas y unidades administrativas.
- b) Los organismos autónomos municipales, si en algún momento los hubiera.
- c) Las entidades públicas empresariales vinculadas al mismo, si en algún momento las hubiera.

2. A las sociedades y 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 Soto del Real y con la ciudadanía, en el marco de la prestación de servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas de su competencia.

3. A la ciudadanía, entendiéndola como tales a las personas, físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Soto del Real.

4. A las relaciones por medios electrónicos del Ayuntamiento de Soto del Real con otras Administraciones Públicas.

Capítulo segundo

Principios generales

Art. 4. *Principios organizativos de la Administración Electrónica.*—La actuación de la Administración municipal de Soto del Real en materia de Administración Electrónica se regirá por los siguientes principios:

1. Principio de servicio a la ciudadanía: la Administración municipal impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la Administración Electrónica

para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos.

2. Principio de simplificación administrativa: la Administración municipal, con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, así como de mejorar el servicio al ciudadano, aprovechará la eficiencia que comporta la utilización de técnicas de Administración Electrónica, en particular eliminando todos los trámites o actuaciones que se consideren no relevantes y rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.

3. Principio de impulso de los medios electrónicos: la Administración municipal, en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 70 bis de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, impulsará de forma preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los ciudadanos. La Administración municipal podrá establecer incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre los ciudadanos, en los términos establecidos en la presente ordenanza.

4. Principio de neutralidad tecnológica e interoperabilidad: la Administración municipal garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta ordenanza con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, así como la adopción de los estándares de interoperabilidad para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los ciudadanos y los de otras Administraciones, siempre de acuerdo a lo que reglamentariamente se apruebe en cada momento dentro del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

5. 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, en el Esquema Nacional de Seguridad y en las demás normas relativas a la protección de la confidencialidad.

6. Principio de gratuidad: la Administración no podrá exigir contraprestación económica adicional derivada del empleo de los medios electrónicos informáticos y telemáticos en sus relaciones con la ciudadanía.

7. 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 avisos, quejas, reclamaciones y sugerencias.

8. Principio de accesibilidad y 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 búsqueda y visualización de la información que permitan de la mejor manera la 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 especiales dificultades los medios necesarios para que puedan acceder, en condiciones de igualdad, a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

9. Principio de exactitud de la información y facilitación de medios: la Administración municipal garantizará, en el acceso a la información por medios electrónicos, 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 formato electrónico no impedirá o dificultará la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

10. 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 que se relacionen con la Administración municipal a través de otros medios, todo ello sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de medios electrónicos.

11. Principio de voluntariedad: los sistemas de comunicación telemática con la Administración municipal solo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos en que una norma con rango legal así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico-tributarias y en las relaciones de sujeción especial, de conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

12. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos: la Administración municipal llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, 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.

13. Principio de intermodalidad de medios: la Administración municipal promoverá las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos iniciados por un medio se puedan continuar por otro distinto, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.

14. Principio de cooperación y 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 el resto de las Administraciones Públicas, de 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. En especial, la Administración municipal garantizará la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados, así como la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos cuando ello fuese posible.

15. Principio de acceso de las demás Administraciones Públicas y disponibilidad limitada: la Administración municipal facilitará el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos en soporte electrónico que tenga sobre los interesados y especificará las condiciones, los protocolos y los criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos 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 resolución de los procedimientos que sean de su competencia. El acceso a dichos datos estará condicionado al hecho de que el interesado haya dado su consentimiento o que una norma con rango legal así lo prevea.

Art. 5. *Difusión de la información.*—La difusión por medios electrónicos de la información administrativa y de interés general se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. Disponibilidad y calidad de la información:

- a) La información administrativa y de interés general estará disponible en la sede electrónica las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando la comprensión de su contenido, siguiendo criterios y estándares europeos e internacionales.
- b) La disponibilidad de la información en formato electrónico no debe sustituir en ningún caso la atención personalizada que presta el Ayuntamiento de forma presencial en sus dependencias municipales o mediante la atención telefónica.
- c) La información de tipo general será de libre acceso para todos los ciudadanos.

2. Integridad y exactitud de la información publicada: el Ayuntamiento de Soto del Real garantizará la veracidad y autenticidad de la información a través medios electrónicos.

3. Actualización de información administrativa: los diferentes órganos del Ayuntamiento de Soto del Real mantendrán actualizada la información administrativa que sea accesible a través de canales electrónicos. La información administrativa y las publicaciones electrónicas, contendrán las fechas de actuación y el órgano u unidad responsable.

Art. 6. *Información del procedimiento administrativo electrónico.*—Los ciudadanos tendrán derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación así como los documentos relacionados con el procedimiento en los que sean interesados, para ello el Ayuntamiento establecerá medidas dirigidas para incentivar la utilización de los medios electrónicos por parte de los ciudadanos.

Art. 7. *Cooperación con otras Administraciones Públicas.*—El Ayuntamiento de Soto del Real impulsará la firma de convenios con el resto de las Administraciones Públicas, para hacer posibles y aplicables las previsiones incluidas en esta ordenanza y dar cumplimiento a las Leyes, Ley 11/2007, y Ley 30/1992.

1. El Ayuntamiento de Soto del Real conjuntamente con las otras Administraciones especificarán las condiciones, los protocolos, los criterios funcionales y técnicos que se requerirán necesarios para acceder y obtener datos entre las Administraciones, garantizando la seguridad e integridad en cada una de las sedes electrónicas.

2. Facilitará el acceso a su sede electrónica a las demás Administraciones Públicas con el fin de obtener los datos en soporte electrónico que tenga sobre los ciudadanos limi-

tándose estrictamente a lo establecido en las Leyes 30/1992, y Ley 11/2007, u otras Leyes que así lo establezcan.

Capítulo tercero

Derechos y deberes de los ciudadanos en la relación con la Administración Electrónica

Art. 8. *Derechos de la ciudadanía*.—En el marco del acceso y la utilización de la Administración Electrónica municipal, los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

1. Derecho de obtener información general: el Ayuntamiento de Soto del Real velará por que toda la información general de que dispongan sea de acceso libre y anónimo.

En especial, velarán para que esté accesible toda la información que obre en los tablores de anuncios y boletines oficiales, así como la que deba ser publicada por exigirlo una disposición legal o reglamentaria o se considere de interés general. En todo caso deberán figurar con enlaces directos la información general referente a:

- Normas generales de la Entidad, incluida la información sobre el planeamiento y régimen de uso del suelo de conformidad con lo establecido en la Ley 8/2007, de 28 de mayo.
- “Perfil del contratante”.
- Catálogo general de servicios que presta y, en su caso, las cartas de servicios.
- Estructura orgánica, institucional y de gestión, de la entidad e identificación de sus responsables.
- Portal de transparencia.
- Datos de localización física de sus dependencias (dirección postal y horarios de atención presencial). Medio de contacto telefónico y dirección de correo electrónico de sus órganos.
- Información sobre los programas y aplicaciones que utilice, así como de los medios que los ciudadanos pueden utilizar para relacionarse con la correspondiente Administración.
- Impresos y formularios normalizados.
- Información de promoción del territorio de la respectiva entidad.
- Información relativa a cuestiones de interés general para los ciudadanos, que pueda contribuir a una mejor calidad de vida o tenga una especial incidencia social. En cualquier caso, en la información facilitada, se hará constar el órgano que la difunde y la fecha en que lo hace. Si se facilita mediante enlace electrónico a otras fuentes, se indicará la entidad titular de las mismas.

2. Acceso a la sede electrónica:

- a) Derecho a relacionarse con la Administración municipal de Soto del Real a través de medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 noviembre.
- b) Elegir, entre aquellos canales que en cada momento se encuentren disponibles, para relacionarse con el Ayuntamiento.
- c) Derecho a elegir la plataforma tecnológica para acceder a la sede electrónica y relacionarse con el Ayuntamiento de Soto del Real dentro de los estándares existentes en el mercado.
- d) Derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- e) Derecho a utilizar los sistemas de firma electrónica del DNI-e.
- f) Derecho a utilizar los sistemas de firma electrónica avanzada reconocidas por la Administración General del Estado, según lo establecido en la Ley 59/2003.
- g) Derecho a la igualdad de todos los ciudadanos en el acceso electrónico a los servicios de atención al ciudadano de este Ayuntamiento.

3. Realizar trámites:

- a) Formular solicitudes y alegaciones sobre los servicios al ciudadano que presta el Ayuntamiento de Soto del Real.
- b) Manifestar consentimientos, entablar pretensiones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos conforme establezca la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, y la Ley 11/2007, en los procedimientos de tramitación electrónica que estén publicados en la sede electrónica.

- c) Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, para realizar trámites en la sede electrónica, según lo establece el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007.
- d) En los casos de solicitud de datos o documentos por otra Administración Pública, la sede electrónica conservará la documentación acreditativa del consentimiento expreso del ciudadano.
- e) Efectuar pagos por medio de transacciones bancarias electrónicas y obtener el respectivo comprobante.
- f) Derecho a ser representado por una persona física o jurídica.
- g) Derecho de los representantes de los ciudadanos para actuar ante el Ayuntamiento en todas aquellas actividades que el ciudadano le ha especificado en su autorización.

4. Realizar consultas:

- a) Derecho a obtener información del estado de los trámites realizado mediante la sede electrónica.
- b) Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.
- c) Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en las bases de datos del Ayuntamiento de Soto del Real.

5. Participación: derecho de los ciudadanos a participar en la mejora de la gestión municipal a través de medios electrónicos, con la expresión de su opinión y expectativa sobre el servicio del Ayuntamiento, mediante cumplimentación de encuestas y presentación de sugerencias y reclamaciones.

Art. 9. *Deberes de la ciudadanía.*—1. Deber de utilizar de buena fe los servicios y procedimientos de la Administración Electrónica.

2. Deber de facilitar al Ayuntamiento, en el ámbito de la Administración Electrónica, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.

3. Deber de identificarse por medios electrónicos adecuados en las relaciones administrativas con el Ayuntamiento, cuando estas así lo requieran.

4. Deber de custodiar los elementos de identificación personal e intransferible utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con el Ayuntamiento.

5. Los ciudadanos que deseen que otra Administración Pública accedan a sus datos personales deberán suministrar su autorización expresa para el procedimiento específico.

6. Los representantes de los ciudadanos deberán suministrar el documento que les autoriza, para actuar en todas sus relaciones con el Ayuntamiento.

Art. 10. *Cumplimiento de derechos y deberes.*—El Ayuntamiento velará por el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, de acuerdo con lo establecido en las Leyes: Ley 30/1992 y Ley 11/2007, y en las previsiones de esta ordenanza.

Art. 11. *Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.*—Para un eficaz ejercicio del derecho reconocido a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, el Ayuntamiento de Soto del Real facilitará el acceso de las restantes Administraciones Públicas a aquellos datos relativos a los interesados que obren en su poder y se encuentren en soporte electrónico, de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la Ley 11/2007.

Los documentos e información electrónica que intercambien las Administraciones Públicas en entornos cerrados de comunicación, de conformidad con lo previsto en el artículo 20 de la Ley 11/2007, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores.

Tendrán la consideración de entorno cerrado de comunicación.

Capítulo cuarto

Del catálogo de procedimientos electrónicos y manual de tratamiento de los documentos en materia de gestión electrónica

Art. 12. *Elaboración y aprobación del catálogo de procedimientos administrativos electrónicos.*—Al objeto de fomentar los criterios de simplificación administrativa e impulsar la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo, en la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa y con el fin de cumplir con el objetivo estratégico de la puesta en marcha de la Administración Electrónica, es necesario la elaboración inicial, aprobación y seguimiento de un catálogo de procedimientos administrativos electrónicos.

La elaboración de dicho catálogo se realizará por el responsable del Departamento de Informática, que contará con la colaboración de la persona responsable de cada uno de los departamentos implicados, para fijar de común acuerdo, los trámites a seguir para cada uno de los procedimientos administrativos electrónicos susceptibles de realizarse en su departamento, siendo necesaria en todo caso, antes de su aprobación, la supervisión por parte del secretario general del Ayuntamiento de cada uno de los procedimientos electrónicos elaborados.

Cada uno de los procedimientos administrativos electrónicos que forman el catálogo incluirán:

- Flujo de tramitación actual y flujo de tramitación electrónica, especificando: trámites y su secuencia, departamentos encargados de su tramitación, enumeración de los documentos y firmas de cargos.
- Formulario de solicitud en el caso de iniciarse a instancias del interesado.
- Relación de tareas y departamentos encargados de tramitación.
- Relación y diseño de plantillas de documentos y cargos firmantes, según el manual de tratamiento de documentos electrónicos.
- Diseño en la plataforma de expedientes para su uso.
- Requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan para su tramitación.
- Indicación de la posibilidad de iniciar el procedimiento administrativo electrónico en la sede electrónica.

Los responsables de los departamentos estarán obligados a proponer y participar en la elaboración de los procedimientos administrativos electrónicos para una mayor eficacia administrativa interna y para que la ciudadanía ejerza su derecho a comunicarse con el Ayuntamiento de Soto del Real, por medios electrónicos según marca la Ley 11/2007. Dicha Ley consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para las Administraciones.

5. Una vez elaborado se acometerá la aprobación del correspondiente catálogo mediante resolución de la Alcaldía.

6. Una vez aprobado el catálogo se podrá modificar o incorporar al mismo, nuevos procedimientos administrativos electrónicos a propuesta de los responsables indicados, siguiendo el procedimiento de aprobación indicado en este artículo.

Art. 13. *Elaboración y aprobación del manual de tratamiento de documentos electrónicos.*—1. Se elaborará un manual de tratamiento de documentos electrónicos al objeto de que el tratamiento y formato de los documentos electrónicos estén normalizados y unificados para su tramitación electrónica.

2. La elaboración del manual se realizará conjuntamente entre el secretario general y el responsable del Departamento de Informática.

3. Una vez elaborado se acometerá la aprobación del correspondiente manual mediante resolución de la Alcaldía.

4. En todo caso, y en defecto de la existencia de dicho manual, será de aplicación la normativa administrativa de carácter general, y la Ley 11/2007.

Capítulo quinto

La identificación y autenticación

Art. 14. *Identificación y autenticación de la sede electrónica.*—1. El Ayuntamiento de Soto del Real dispondrá de un certificado de sede electrónica, ya sea propio o de una empresa suministradora. El uso principal de este certificado es la identificación de la sede electrónica y el establecimiento de comunicaciones seguras con dichas sede. El uso del certificado para la identificación de la sede, se realizará en todo caso por lo dispuesto en el título III del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2007, y en el título VII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

2. El Ayuntamiento podrá utilizar este certificado además de para su identificación como sede electrónica, para la generación de documentos administrativos automatizados emitidos a la ciudadanía, que deberán de incluir para su autenticación, la firma electrónica de la sede electrónica, el sellado de tiempo basado en certificado electrónico y un código seguro de verificación.

Art. 15. *Identificación y autenticación de los ciudadanos.*—1. La ciudadanía podrá emplear los siguientes sistemas de firma electrónica para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento de Soto del Real:

- a) Los sistemas de firma electrónica incorporados al documento nacional de identidad, para personas físicas. Su régimen de utilización y efectos se regirá por su normativa reguladora.
- b) Los sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido.

2. No obstante, la relación y características de los sistemas de firma electrónica avanzada admitidos en cada momento para la tramitación electrónica estarán disponibles en la sede electrónica general, especificándose en cada caso los prestadores que expiden dichos certificados electrónicos.

Art. 16. *Representación de personas físicas o jurídicas por medios electrónicos.*— Cuando en una solicitud electrónica haya más de un interesado, la solicitud deberá acompañar un documento electrónico con la autorización expresa de la representación. Las actuaciones se seguirán con el que se haya señalado expresamente o, en su defecto, con el interesado que aparezca encabezando la solicitud.

Los ciudadanos podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente al Ayuntamiento por medios electrónicos, de acuerdo con lo previsto por la legislación general y lo que establece esta ordenanza. En estos supuestos, la validez de las actuaciones realizadas estará sujeta a la acreditación de la representación, que podrá realizarse mediante la aportación de documento electrónico pudiendo ser validado con posterioridad a su presentación por el Ayuntamiento por el tramitador responsable del procedimiento.

Cualquier persona física con capacidad de obrar puede representar por vía electrónica a otras personas, físicas o jurídicas, siempre que acredite la citada representación.

Art. 17. *Identificación y autenticación por parte de empleados públicos.*—A los efectos de la firma electrónica del personal al servicio del Ayuntamiento de Soto del Real y sus organismos públicos, el Ayuntamiento proveerá a su personal de sistemas de firma electrónica basados en certificados AP con la que iniciarán y tramitarán procedimientos electrónicos. El certificado AP identificará al titular del puesto, cargo y al Ayuntamiento de Soto del Real.

Para ello el Ayuntamiento de Soto del Real tiene creada una Oficina de Registro y la figura del responsable de Operaciones de Registro. Este responsable de Operaciones de Registro actuará en representación del Ayuntamiento de Soto del Real y será el interlocutor con la FNMT, estando sujeto a las responsabilidades que como tal se derivan del cargo. La figura del responsable de Operaciones de Registro tendrá entre otras funciones, la de crear los puestos de registro y a los registradores que se encargarán de realizar las operaciones de registro de los empleados públicos para la obtención del certificado AP correspondiente.

Capítulo sexto

La sede electrónica

Art. 18. *Creación de la sede electrónica.*—1. La sede electrónica será una dirección electrónica en Internet disponible para la ciudadanía cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Soto del Real en el ejercicio de sus competencias.

2. El Ayuntamiento de Soto del Real velará por la integridad, veracidad y la actualización de la información y los servicios a los que se pueda acceder a través de la sede electrónica.

3. La sede electrónica garantizará en todo caso la identificación del titular de la sede así como la disponibilidad de medios para la formulación de sugerencias y quejas.

4. Se establece como sede electrónica de la Administración municipal de Soto del Real una dirección de Internet, que deberá darse a conocer por todos los medios, incluida la página web municipal.

Las posibles modificaciones de contenido y estructura de la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real se dictarán por decreto de Alcaldía.

Art. 19. *Características de la sede electrónica.*—1. La sede electrónica contará con todo el equipamiento necesario para satisfacer los requerimientos establecidos en la Ley 11/2007, y en particular en el Real Decreto 1671/2009, en el que se desarrolla parcialmente esta Ley.

2. La sede electrónica se integrará con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y con el Esquema Nacional de Seguridad.

3. La sede electrónica cumplirá los estándares de accesibilidad, usabilidad y calidad recomendados para las Administraciones Públicas, y en particular se garantizará que los servicios, informaciones, trámites y procedimientos objeto de esta ordenanza sean accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos existentes en el mercado.

4. La plataforma tecnológica que soporte a la sede electrónica garantizará la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos y documentos que en ella se ubiquen.

5. Se realizará la debida protección a los datos personales de los ciudadanos según lo establecido en la Ley 15/1999.

6. Los servicios de la sede electrónica estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año, exceptuando casos de fuerza mayor. La sincronización de la fecha y hora se realizará con el Real Instituto y Observatorio de la Armada conforme establece el artículo 15.2 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

7. En los casos de interrupción de los servicios prestados por medio de la sede electrónica, se informará a los ciudadanos con la máxima antelación posible, por medio de la misma sede u otro medio, indicando cuáles son los medios alternativos de acceso disponibles, salvo excepciones puntuales imposibles de prever.

8. La sede electrónica se configurará como el portal de acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento de Soto del Real, proporcionando información de libre acceso o procedimientos administrativos electrónicos que se puedan tramitar previa identificación y autenticación según regula esta ordenanza.

9. Para hacer uso del canal de servicios personales de la sede electrónica, el ciudadano deberá conocer y aceptar de forma expresa, plena y sin reservas, las normas y condiciones de uso de la sede electrónica la primera vez que se identifique y autentique, así como en aquellos casos en que estas sean modificadas con posterioridad a su aceptación. En caso de no estar de acuerdo con el contenido de las nuevas normas el usuario tendrá que abandonar este canal de prestación de servicios personales. El Ayuntamiento de Soto del Real será responsable de comunicar la existencia de una nueva versión de las normas y condiciones de uso.

Art. 20. *Gestión de la sede electrónica.*—1. La gestión de la sede electrónica corresponderá al Departamento de Informática-Comunicación, que contará con la colaboración de las distintas unidades que componen el Ayuntamiento de Soto del Real y del servicio de atención a la ciudadanía como eje principal de la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, para que el contenido de la sede este actualizado conforme a las necesidades de la ciudadanía y adaptado a la normativa al respecto.

2. La gestión tecnológica de la sede será competencia exclusiva del Departamento de Informática municipal.

Art. 21. *Contenido de la sede electrónica.*—1. Identificación de la sede electrónica, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.

2. Información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.

3. Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede electrónica.

4. Sistema de verificación de los certificados de la sede electrónica, que estará accesible de forma directa y gratuita.

5. Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este Real Decreto, sean admitidos o utilizados en la sede electrónica.

6. Normas definidas en esta ordenanza para la creación y regulación del funcionamiento del registro electrónico.

7. Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

Art. 22. *Servicios de la sede electrónica.*—1. Información general sin identificación:

- a) Catálogo de procedimientos administrativos que se puedan tramitar, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como el sentido del silencio, y si son susceptibles de presentación electrónica.

- b) Identificación de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede electrónica, y, en su caso, de los correos electrónicos, teléfonos, faxes, y direcciones postales de las oficinas a través de las cuales puede accederse a los servicios.
 - c) Publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban exponerse en el tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
 - d) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
 - e) Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en el Real Decreto 1671/2009, que desarrolla dicha Ley.
 - f) Los procedimientos de contratación administrativa, a través del “perfil del contratante” establecido en el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
 - g) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por el Ayuntamiento de Soto del Real autenticados mediante código seguro de verificación.
 - h) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
 - i) Días declarados inhábiles.
 - j) Interrupciones previstas por razones técnicas indispensables.
 - k) Acceso al portal de transparencia.
2. Trámites electrónicos con identificación:
1. Servicios dirigidos a la ciudadanía:
- a) Registro electrónico.
 - b) Acceso al estado de tramitación del expediente.
 - c) Práctica de comunicación y notificación electrónica según el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
 - d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
 - e) Gestión de tributos.
3. Servicios dirigidos a empresas:
- a) Registro electrónico de facturas.
 - b) Trámites electrónicos para proveedores.

Cualesquiera otros servicios, procedimientos e informaciones exigidos en la normativa vigente.

Capítulo séptimo

La difusión de la información de la sede electrónica

Art. 23. *Canales de acceso a la información.*—1. El Ayuntamiento de Soto del Real garantizará a los ciudadanos el acceso a los servicios de difusión de la información, a través de diferentes canales para ello:

- a) La sede electrónica, a través de la cual los ciudadanos podrán acceder a todos los servicios de información disponibles por el Ayuntamiento.
- b) Servicio de atención telefónica, que en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, que facilitarán a los ciudadanos la misma información general contenida en la sede electrónica así como el contenido que regula la presente ordenanza.
- c) Servicio de atención presencial que ofrecerá el mismo servicio que el de atención telefónica, en los horarios y ubicaciones establecidos para este servicio, así como ofrecer la colaboración a la ciudadanía para el uso de la sede electrónica.
- d) Progresivamente se incorporarán nuevos canales en función del desarrollo tecnológico y de la configuración de los servicios.
- e) Estos canales de información podrán ser utilizados para la consulta de trámites electrónicos en la medida que las limitaciones tecnológicas y la legislación lo permita.

Art. 24. *Tablón de anuncios o edictos electrónico.*—1. La información y contenidos del tablón de edictos electrónico, será de libre acceso para todos los ciudadanos.

2. La publicación de disposiciones administrativas, boletines oficiales y anuncios, que por disposición legal o reglamentaria se deba publicar en el tablón de edictos, estará disponible en la sede electrónica del Ayuntamiento.

3. Una vez implementado el tablón de edictos en la sede electrónica, la publicación en papel podrá ser eliminada, según se establece en la Ley 11/2007, en su artículo 12.

4. El Ayuntamiento garantizará la autenticidad e integridad del contenido del tablón de edictos electrónico y el mismo tendrá carácter oficial y auténtico tal como lo establece la Ley 30/1992, en su artículo 45.5.

5. El Ayuntamiento de Soto del Real podrá convenir con las otras Administraciones Públicas para establecer los procesos electrónicos para el intercambio de los edictos del tablón, como medida de cooperación para la ejecución de sus respectivas competencias, según se establece en la Ley 30/1992, en su artículo 4.

6. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, exceptuando casos de fuerza mayor. Cuando por razones técnicas se prevea que el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta del tablón que estén disponibles.

Art. 25. *Perfil del Contratante*.—1. La información y contenidos del “perfil del contratante”, será de libre acceso para todos los ciudadanos.

2. Estarán disponibles en la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real los procedimientos de contratación administrativa establecidos en el artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

3. El Ayuntamiento garantizará la autenticidad e integridad del “perfil del contratante” y el mismo tendrá carácter oficial y auténtico tal como lo establece la Ley 30/1992, en su artículo 45.5.

4. El “perfil del contratante” estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, exceptuando casos de fuerza mayor. Cuando por razones técnicas se prevea que el “perfil del contratante” puede no estar operativo, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible, indicando cuáles son los medios alternativos de consulta que estén disponibles.

Capítulo octavo

Registro, comunicaciones y notificaciones electrónicas

Art. 26. *Registro Electrónico de documentos*.—1. De conformidad con los artículos 24.1 y 25 de la Ley 11/2007, y el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, mediante esta ordenanza se crea y regula el funcionamiento del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Soto del Real, de acuerdo con las siguientes normas:

- a) Se entenderá el Registro Electrónico como auxiliar al registro general en los términos previstos en el artículo 38.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículo 12.4 y del Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro. Dicho Registro Electrónico estará habilitado para la recepción y remisión de documentos electrónicos normalizados, integrándose con todos los efectos en el Registro General del Ayuntamiento de Soto del Real.
- b) En el Registro Electrónico, el número, la fecha y hora de entrada y/o de salida, se acreditará mediante un servicio de consignación de sellado de tiempo. Se procederá a la anotación de los correspondientes asientos de entrada y salida de acuerdo con lo dispuesto en el 38 de la Ley 30/1992, y en el artículo 153 y siguientes del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

Art. 27. *Escritos y documentos susceptibles de registro de entrada*.—1. Solo deberán registrarse de entrada en el Registro Electrónico habilitado para ello: aquellas solicitudes, comunicaciones y escritos de los interesados que, en formato electrónico normalizado, se recojan en el catálogo de procedimientos electrónicos a disposición del público en la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real. Podrán acompañarse los documentos elec-

trónicos que se consideren oportunos, firmados electrónicamente por el interesado, y siempre que cumplan con los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los esquemas nacionales de interoperabilidad y de seguridad.

2. Cualquier solicitud, escrito o comunicación que los interesados presenten a través del Registro Electrónico y que no esté relacionado con los procedimientos y asuntos mencionados no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado, comunicándose al interesado esta circunstancia e indicándole los registros y, en su caso, los lugares habilitados para su presentación de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley 30/1992.

3. En ningún caso tendrán la condición de Registro Electrónico los buzones de correo electrónico corporativos asignados a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos. Tampoco tendrán consideración de Registro Electrónico los dispositivos de recepción de fax.

Art. 28. *Cómputo de plazos en Registro Electrónico.*—1. El acceso al Registro Electrónico de entrada y salida estará disponible las 24 horas, todos los días del año como cualquier servicio más de la sede electrónica.

2. La fecha y hora para la entrada y salida del Registro Electrónico será proporcionado por el Real Instituto y Observatorio de la Armada conforme establece el artículo 15.2 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

3. La fecha y hora de entrada del registro electrónico se acreditará mediante el sellado desde el momento de la recepción de la solicitud completa en la sede electrónica del Ayuntamiento. Esta fecha y hora es la tener en cuenta para el cómputo de plazos legales. A efectos de cómputo de plazo, la recepción en un día inhábil se entenderá efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente, sin perjuicio de la existencia de una norma que permitiese expresamente la recepción en día inhábil.

4. La fecha de salida se acreditará de la misma manera que el registro de entrada.

5. Serán considerados días inhábiles para el registro telemático y para los usuarios de este únicamente los así declarados para todo el territorio nacional en el calendario anual de días inhábiles, y los así declarados en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y en el municipio de Soto del Real, como fiesta local. Los días inhábiles de cada año concreto figurarán en la sede electrónica.

Art. 29. *Régimen de funcionamiento del Registro Electrónico.*—1. Cualquier anomalía de tipo técnico que se detecte en la recepción electrónica del documento, deberá darse a conocer al usuario por parte del propio sistema, mediante el correspondiente mensaje de error, a fin de que le conste que no se ha producido válidamente la presentación.

2. Se emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados por los ciudadanos que servirá de recibo de presentación en el Ayuntamiento de Soto del Real. El justificante contendrá la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, además deberá de llevar impreso el sellado de tiempo y el código seguro de verificación vinculado al Ayuntamiento, y una copia auténtica de la solicitud o comunicación de que se trate o, en su caso, de copia literal de la misma, incluyendo la enumeración y denominación de los documentos adjuntos a la solicitud o comunicación seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos. A dicho justificante se podrá acceder, consultar e imprimir, comprobando su autenticidad mediante el código de verificación seguro impreso en el justificante en la dirección que se establezca por esta Administración a tal efecto.

3. La recepción de solicitudes y comunicaciones se podrá interrumpir por el tiempo imprescindible, solo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo. Cuando por razones técnicas se prevea que el registro no puede estar operativo, se deberá informar a los usuarios del Registro Electrónico con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación, publicándose en la sede electrónica. En los supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro Electrónico y siempre que sea posible, la persona usuaria visualizará un mensaje en que se comunique tal circunstancia.

4. El Ayuntamiento podrá eliminar aquellos documentos o solicitudes que supongan un riesgo para la seguridad del sistema. En ese caso, no se tendrá por presentado el documento o solicitud.

Art. 30. *Autenticidad, integridad, confiabilidad, disponibilidad y conservación del contenido de los asientos electrónicos.*—1. El sistema informático soporte del Registro Electrónico del Ayuntamiento garantizará la autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de los asientos practicados.

2. En la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se realicen a través del registro electrónico a los órganos competentes o desde estos hacia los interesados, se

adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados y garantizar la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.

3. Asimismo, el sistema informático de soporte del Registro Electrónico del Ayuntamiento informará a todos aquellos órganos de la Administración y a los ciudadanos que deseen acceder al mismo, que la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones de forma electrónica supone la comunicación de sus datos personales a los órganos administrativos o entidades competentes para su recepción y tramitación.

Art. 31. *Las comunicaciones electrónicas*.—1. Cuando por la naturaleza de la comunicación no sea necesaria la acreditación del comunicante, podrán utilizarse correos electrónicos no firmados. Pero si la naturaleza de la comunicación exige su acreditación, se utilizará la notificación electrónica.

2. En todo caso para la comunicación electrónica será necesario que el interesado disponga de una dirección de correo electrónico válida y única de manera que se garantice exclusividad de su uso y la identidad del usuario. Esta dirección tendrá vigencia indefinida como dirección válida a efectos de comunicación, excepto en los supuestos en que el titular solicite su revocación o modificación, por defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial así lo ordene.

3. Las diferentes áreas que componen el Ayuntamiento deberán utilizar preferentemente medios electrónicos para comunicarse entre ellos. Para ello deberán de utilizar las herramientas que en cada momento se pongan a disposición de los empleados públicos del Ayuntamiento de Soto del Real.

Art. 32. *Las notificaciones electrónicas*.—1. Existirá, en la sede electrónica, la figura del buzón electrónico individualizado por ciudadano para las notificaciones electrónicas generadas por los actos administrativos de los procedimientos administrativos electrónicos.

2. La notificación se podrá practicar utilizando el buzón electrónico, cuando el interesado haya manifestado su voluntad expresa de recibir notificaciones electrónicas de los procedimientos administrativos incorporados en la sede electrónica. Para poder expresar su voluntad en el uso de buzón electrónico para la recepción de notificaciones deberá de aceptarse expresamente en la sede electrónica.

3. La indicación expresa en el uso de medios electrónicos podrá emitirse y recabarse una vez autenticado con certificado electrónico reconocido, cuando se acceda a la tramitación en la sede electrónica, y se manifieste si acepta este sistema como medio de recibir las notificaciones.

4. Dicho buzón electrónico personal tendrá vigencia indefinida y quedará inhabilitado, a los efectos de la práctica de notificaciones electrónicas, en los supuestos en los que el titular solicite expresamente su revocación o modificación, en los casos de defunción de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, cuando una resolución administrativa o judicial ordene lo contrario o por el transcurso de tres años sin que se utilice aquel para la práctica de las notificaciones, supuesto este último en el cual le será comunicado al interesado para que pueda expresar su interés por mantener el sistema activo.

5. La notificación electrónica se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el acceso al contenido de la notificación en el buzón electrónico, previa identificación con la firma electrónica del interesado. Para facilitar el conocimiento por los interesados de que se ha puesto a su disposición una notificación en el buzón electrónico, se utilizarán sistemas de aviso consistentes, al menos, en la remisión de un correo electrónico a la dirección que a estos efectos hayan designado. Podrán utilizarse otros sistemas de aviso, sustitutivos o complementarios, tales como mensajes SMS u otros que se habiliten y así lo hagan público las respectivas entidades.

6. El sistema de notificación acreditará las fechas y las horas en que se produzca tras el acceso al contenido de la notificación y una vez generado el sellado de tiempo (fecha y hora), como si de un acuse de recibo se tratara, empezarán a computarse los plazos legales que la notificación disponga.

7. En el caso de que, tras el depósito de la notificación en el buzón electrónico, hayan transcurrido diez días naturales sin acceder al contenido de la misma, esta se enviará por correo a través del procedimiento ordinario, de acuerdo con el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de oficio o a instancias del interesado se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a su buzón electrónico.

8. El Ayuntamiento de Soto del Real, en cualquier momento por razones de operatividad, se podrá adherir al sistema de notificaciones 060 del Ministerio de Hacienda y Adminis-

traciones Públicas. En este caso el Ayuntamiento se registrará en materia de notificación electrónica por lo que disponga sus normas, quedando sin efecto lo indicado en el presente artículo.

Capítulo noveno

Los documentos generados electrónicamente

Art. 33. *Documento administrativo electrónico.*—1. El Ayuntamiento de Soto del Real establecerá los mecanismos necesarios para la emisión por medios electrónicos de documentos administrativos que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que hayan sido expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en la Ley y en esta ordenanza.

2. El documento administrativo electrónico podrá imprimirse en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo por medios telemáticos al documento almacenado en el sistema documental de expedientes del Ayuntamiento de Soto del Real. En cualquier caso, en los documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento en el ámbito de aplicación de esta ordenanza se garantizará que la firma electrónica solo pueda ser utilizada por los signatarios debidamente autorizados en razón de sus competencias o funciones.

3. Los documentos administrativos electrónicos incluirán referencia temporal. Para ello se asociará a los documentos administrativos electrónicos una de las siguientes modalidades de referencia temporal, de acuerdo con lo que determinen el Esquema Nacional de Interoperabilidad:

- a) “Marca de tiempo” entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico. La marca de tiempo será utilizada en todos aquellos casos en los que las normas reguladoras no establezcan la utilización de un sello de tiempo.
- b) “Sello de tiempo”, entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

4. Los documentos administrativos electrónicos susceptibles de ser integrados en un expediente electrónico, deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del Ayuntamiento, la función y el procedimiento administrativo al que corresponde, entendiéndose como metadato cualquier tipo de información electrónica asociada a los documentos destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características. Asimismo, deberán disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.

5. Una vez asociados los metadatos a un documento electrónico, no podrán ser modificados en ninguna fase posterior del procedimiento administrativo, con las siguientes excepciones:

- a) Cuando se observe la existencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente asignados.
 - b) Cuando se trate de metadatos que requieran actualización.
6. Entre los metadatos generales que deberá de tener cualquier documento estarán:
- a) Descripción del documento.
 - b) Identificación del departamento que lo inicia.
 - c) Código de expediente al que pertenece.
 - d) Usuario que lo genera.
 - e) Fecha y hora en la que se genera.
 - f) Paginación del documento.
 - g) Firmas digitales de los cargos administrativos o públicos.
 - h) Código seguro de verificación.

7. Tendrá la condición inequívoca de documento electrónico original cuando el documento electrónico esté dentro del sistema de gestión documental en uso por el Ayuntamiento de Soto del Real y se haya creado con los requisitos establecidos en esta ordenanza.

8. No obstante, el formato del documento administrativo electrónico se acogerá en todo lo establecido en el manual de tratamiento de documentos electrónicos generados por el Ayuntamiento de Soto del Real.

Art. 34. *Copias electrónicas de los documentos electrónicos.*—1. Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original, independientemente de que estén dentro o fuera del contexto del gestor documental en uso. Pero si la copia electrónica está fuera del contexto del gestor documental en uso deberá de comprobarse además, su eficacia jurídica de original, para lo cual la copia electrónica del documento electrónico deberá ser consultado a través de su código seguro de verificación y comprobarse en la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real que el documento no ha tenido ningún cambio de formato ni de contenido.

2. El interesado podrá obtener copias electrónicas auténticas de los documentos generados y en poder de la Administración en soporte electrónico.

Art. 35. *Copias electrónicas de los documentos en soporte papel.*—1. Una copia electrónica es una imagen electrónica obtenidas tras la digitalización de un documento en papel original o copia auténtica, de los documentos de carácter público o privado aportados por el ciudadano, se convertirán en copias electrónicas auténticas cuando cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el documento copiado sea un original o una copia auténtica.
- b) Que la copia electrónica sea autorizada mediante firma electrónica utilizando los sistemas recogidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- c) Que las imágenes electrónicas estén codificadas conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas especificados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- d) Que la copia electrónica incluya su carácter de copia entre los metadatos asociados.
- e) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento que en cada caso se aprueben, incluidas las de obtención automatizada.

3. Los empleados públicos utilizarán los mecanismos de copia electrónica auténtica para digitalizar los expedientes cuya documentación contenida esté en poder de la Administración en soporte papel.

4. El interesado podrá obtener copias electrónicas auténticas de los documentos generados y en poder de la Administración en soporte papel.

5. De la misma manera, los interesados podrán aportar al expediente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real, en cualquier fase del procedimiento, copias electrónicas auténticas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración podrá requerir el cotejo con el original de los documentos aportados.

6. Las imágenes electrónicas presentadas por los ciudadanos deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados para tales procesos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para la subsanación del defecto advertido.

Art. 36. *Compulsa electrónica del documento original en papel.*—1. A efectos de esta ordenanza, la compulsa electrónica es un procedimiento seguro de digitalización de los documentos originales presentados por el ciudadano en formato papel, obteniendo una copia electrónica auténtica del documento original presentado 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. Para garantizar la identidad de los contenidos de la copia electrónica se procederá a la utilización de la firma electrónica reconocida a tal efecto del secretario del Ayuntamiento de Soto del Real (certificado AP).

2. El procedimiento a seguir para la compulsa electrónica será el siguiente:

- a) Se digitalizarán los documentos en papel a compulsar obteniendo un fichero en formato pdf que se mostrará en la pantalla del ordenador con la imagen obtenida. Esta imagen se digitalizará con el formato y características establecidas en los manuales de tratamiento de documentos electrónicos.
- b) Se cotejará la imagen del documento original en papel con el mostrado en la pantalla del ordenador.
- c) Se procederá a la firma de la copia electrónica mediante la utilización del certificado AP del empleado público que realice la compulsa. A la copia compulsada se le añadirá un número de páginas, Código Seguro de Verificación con la identificación del firmante, el carácter de auténtica de la copia electrónica, fecha y hora de la compulsa.

3. Los documentos compulsados electrónicamente podrán ser válidos tanto en el procedimiento concreto para el que se ha realizado la compulsa como para cualquier otro procedimiento tramitado por el Ayuntamiento de Soto del Real.

Art. 37. *Copias en papel de los documentos públicos administrativos electrónicos realizadas por la propia Administración.*—1. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente, tendrán la consideración de copias auténticas siempre que el documento electrónico copiado cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Que el documento electrónico copiado sea un documento original o una copia electrónica auténtica del documento electrónico o en soporte papel original, emitidos conforme Real Decreto 1671/2009.
- b) La impresión en el mismo documento de un código seguro de verificación el cual se podrá comprobar con el original.
- c) Que la copia sea obtenida conforme a las normas de competencia y procedimiento, que en cada caso se prueben, incluidas las de obtención automatizada.

Art. 38. *Destrucción de documentos originales en soporte no electrónico.*—1. Los documentos originales y las copias auténticas en papel o cualquier otro soporte no electrónico admitido por la Ley como prueba, de los que se hayan generado copias electrónicas auténticas, podrán destruirse si se cumplen los siguientes requisitos:

- a) La destrucción requerirá una resolución adoptada por el órgano responsable del procedimiento, previo el oportuno expediente de eliminación, en el que se determinen la naturaleza específica de los documentos susceptibles de destrucción, los procedimientos administrativos afectados, las condiciones y garantías del proceso de destrucción, y la especificación de las personas u órganos responsables del proceso.
- b) Que no se trate de documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección, o en el que figuren firmas u otras expresiones manuscritas o mecánicas que confieran al documento un valor especial.

2. Se deberá incorporar al expediente de eliminación un análisis de los riesgos relativos al supuesto de destrucción de que se trate, con mención explícita de las garantías de conservación de las copias electrónicas y del cumplimiento de las condiciones de seguridad que, en relación con la conservación y archivo de los documentos electrónicos, establezca el Esquema Nacional de Seguridad.

3. El Ayuntamiento de Soto del Real podrá aprobar, en los términos citados en el presente artículo, Manuales de Procedimiento que permitan la destrucción de los documentos emitidos originalmente en papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas auténticas.

Capítulo décimo

Gestión procedimientos administrativos electrónicos

Art. 39. *Iniciación del procedimiento administrativo electrónico por el ciudadano.*—1. Para proceder el ciudadano a la iniciación de los procedimientos administrativos susceptibles de tramitación electrónica, disponibles en la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real, será necesario la identificación y autenticación del ciudadano como indica el artículo 15 de esta ordenanza.

2. Una vez identificado y autenticado el ciudadano, se accederá al Registro Electrónico y se iniciará el procedimiento administrativo electrónico en cuestión, mediante la cumplimentación de solicitud normalizada, la cual deberá de incluir la firma electrónica reconocida de la persona interesada.

3. Y, en todo caso, facilitar los medios necesarios para poder iniciar el procedimiento electrónico a través del servicio de atención al ciudadano conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley 11/2007.

Art. 40. *Iniciación de oficio del procedimiento administrativo electrónico por el empleado público.*—Para proceder el empleado público a la iniciación de oficio de los procedimientos administrativos susceptibles de tramitación electrónica disponibles en el gestor de expedientes del Ayuntamiento de Soto del Real será necesario la identificación y autenticación del empleado como indica el artículo 17 de Identificación y autenticación por parte de empleados públicos de esta ordenanza.

Art. 41. *Instrucción del procedimiento utilizando medios electrónicos.*—1. La instrucción de los procedimientos por medios electrónicos se realizará mediante programas, aplicaciones y sistemas de información que garantizarán el control de plazos, la constancia de la fecha y hora, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, así como la tramitación ordenada de los expedientes, facilitando la simplificación y la publicidad de los procedimientos según artículo 36 de Ley 11/2007, y como se establece en esta ordenanza.

2. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se pueda tramitar en su totalidad de esta manera, el área competente para su tramitación procederá a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones y demás documentos electrónicos que se consideren necesarios, pudiendo continuar la tramitación del expediente de forma no electrónica.

3. Cuando para la instrucción de un procedimiento electrónico sea necesaria la incorporación de documentación que esté en formato papel, esta se incorporará con las garantías que indica esta ordenanza.

4. En el ámbito del Ayuntamiento de Soto del Real se tramitarán obligatoriamente en su totalidad por medios electrónicos los procedimientos que estén incluidos en el catálogo de procedimientos electrónicos, así como los que en lo sucesivo se vayan incorporando, cuya relación actualizada será publicada en la sede electrónica desde la publicación de esta ordenanza.

5. La gestión electrónica del procedimiento garantizará en todo caso el ejercicio efectivo de los controles internos preceptivos conforme a la legalidad vigente.

Art. 42. *Acceso de los interesados a la información sobre el estado de la tramitación del procedimiento.*—1. La persona interesada o representante acreditado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos gestionados por medios electrónicos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992. En el Ayuntamiento de Soto del Real se podrá acceder a través de la sede electrónica, u otro establecido a tal efecto, con las debidas garantías de seguridad y confidencialidad en esta ordenanza.

2. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámite realizados, con breve indicación sobre su contenido, fecha en la que fueron dictados y persona responsable de cada estado, así como la consulta de cada uno de los documentos que integran el expediente administrativo. En los procedimientos que no hayan sido íntegramente tramitados por medios electrónicos, la información del estado de la tramitación que comprendan será la misma que aquellos que se tramiten completamente de manera electrónica, habilitando al empleado público de los medios necesarios para ello.

3. El Ayuntamiento podrá remitir al interesado comunicaciones sobre el estado de la tramitación, a las direcciones electrónicas de contacto indicadas por el mismo o aquel que el Ayuntamiento estime oportuno en cada momento. En caso de ser notificación electrónica se procederá conforme los requisitos establecidos en esta ordenanza.

4. Además de la información descrita en los párrafos anteriores, los ciudadanos podrán acceder en la sede electrónica a una relación de todas aquellos escritos, comunicaciones y solicitudes por ellos formuladas que hayan generado un apunte en el registro de entrada general o auxiliares del Ayuntamiento de Soto del Real, así como de todas aquellas comunicaciones y oficios que se les hubiesen remitido desde aquella mediante la generación de un apunte en el registro de salida, indicándose el carácter electrónico en el caso de haberse generado el apunte desde el registro electrónico de la sede electrónica.

Art. 43. *Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.*—1. De conformidad con lo previsto en el artículo 45.3 de la Ley 30/1992, los procedimientos que se tramiten y se acaben en soporte electrónico garantizarán la identidad y el ejercicio del órgano competente mediante el empleo de alguno de los instrumentos previstos en esta ordenanza.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992, e irá acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

3. Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto y con los requisitos establecidos en esta ordenanza.

Art. 44. *Expediente electrónico.*—1. Es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo electrónico, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

2. Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación unívoca y garantizará la integridad del expediente electrónico para su fácil recuperación por cualquier órgano del Ayuntamiento. Este código estará conformado por cuatro parámetros:

- a) Identificación del departamento.
- b) Identificación del procedimiento dentro del departamento.
- c) Numeración secuencial relativa al año del expediente.
- d) Año de expediente.

3. El foliado de los expedientes electrónicos será responsabilidad del órgano tramitador que proporcionará numeración conforme la incorporación de nuevos documentos al procedimiento.

4. En la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real, se tendrá a disposición del ciudadano todos aquellos expedientes electrónicos en los que tenga condición de interesado, con derecho a obtener copia en soporte papel.

5. Los expedientes electrónicos estarán integrados por documentos electrónicos, que se ajustarán al formato establecido en el manual de tratamiento de documentos y a lo referente en esta ordenanza. Dichos documentos electrónicos podrán formar parte de distintos expedientes. Existirá la posibilidad de relacionar procedimientos electrónicos en un mismo expediente.

Art. 45. *Archivo de documentos electrónicos.*—1. El archivo electrónico tiene como misión la conservación, organización y servicio de los documentos producidos y recibidos por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus funciones. El Ayuntamiento 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.

2. Se deberán conservar en soporte electrónico todos los documentos electrónicos que formen parte de un expediente administrativo, así como aquellos otros que, tengan valor probatorio de las relaciones entre los ciudadanos y el Ayuntamiento de Soto del Real. Estos soportes deberán garantizar, además, la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad de los datos contenidos en los mismos, así como la identificación de los usuarios que accedan a los mismos y el control de accesos, en los términos previstos en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

3. Para preservar la conservación, el acceso y la legibilidad de los documentos electrónicos archivados, podrán realizarse operaciones de conversión, de acuerdo con las normas sobre copiado de documentos electrónicos, garantizando la capacidad de lectura de los documentos con el transcurso del tiempo.

4. Los responsables de los archivos electrónicos promoverán el copiado auténtico con cambio de formato de los documentos y expedientes del archivo tan pronto como el formato de los mismos deje de figurar entre los admitidos en la gestión pública por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

5. En cualquier caso, el archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en lo relativo al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.

Art. 46. *Impacto interno de la Administración Electrónica.*—Los principales beneficios que proporciona a la gestión interna del Ayuntamiento de Soto del Real la implantación de la Administración Electrónica que se regula en esta ordenanza son los siguientes:

- a) Optimización de los trámites procedimentales, simplificando y unificando las tareas del personal al servicio del Ayuntamiento de Soto del Real.
- b) Como consecuencia del punto anterior, incremento en la productividad, asegurando una mayor operatividad.
- c) Aumento de la seguridad en todos los trámites procedimentales en el que interactúa el empleado y cargos firmantes en general, garantizando de manera inequívoca, por un lado el acceso a la tramitación y por otro la firma de documentos, ya que la identidad y autenticación se realizara a través del certificado de firma descrito en cada caso en esta ordenanza.
- d) Acceso permanente, rápido y fácil a la información, pues la información está contenida en una única base de datos.
- e) Simplicidad y manejabilidad en el uso de la herramienta de gestor de expedientes y de los medios tecnológicos que en cada momento tenga contratada el Ayuntamiento de Soto del Real.
- f) Coherencia e integridad de la información, mejorando el procedimiento de modo que se acelere los procedimientos y se eviten errores tradicionales de tramitación.
- g) Mejora de la relación interdepartamental.

- h) Confianza, proporcionando un sistema seguro de comunicación y cooperación, eliminando la información transmitida vía telefónica, presencial, papel, fax o “e-mail”, suprimiendo la información no relevante que no aporta fiabilidad al procedimiento.

El cumplimiento de esta ordenanza llevará consigo estas mejoras internas, influyendo en una mayor eficacia en la relación del Ayuntamiento con la ciudadanía.

Capítulo undécimo

Servicio electrónico de pago y factura electrónica

Art. 47. *Servicio electrónico de pagos.*—1. El Ayuntamiento de Soto del Real y sus organismos públicos habilitarán sistemas electrónicos de pago que permitan a los ciudadanos realizar electrónicamente el ingreso de tributos, sanciones, multas, recargos u otras cantidades a través de su sede electrónica. Para ello el Ayuntamiento de Soto del Real podrá valerse de pasarelas de pago electrónico, que permitan intercambiar datos “on-line” con determinadas entidades financieras de forma segura y confidencial, incorporando con ello el pago electrónico en cualquier punto de una tramitación electrónica.

2. Los pagos podrán realizarse por cualquier medio admitido por el servicio electrónico de pagos disponible en la sede electrónica que garantice en todo momento la seguridad del pago.

3. El sistema de pago electrónico que se habilite emitirá el correspondiente impreso justificativo del pago realizado.

4. La adhesión de las entidades financieras interesadas a la plataforma de pagos telemáticos utilizado por el Ayuntamiento, se realizará conforme al procedimiento y requisitos técnicos previstos.

5. La realización del pago por medio telemático no exime de las obligaciones formales al interesado en relación con el concepto por el que se haya realizado el pago, en particular las relativas a la conservación de la documentación y la presentación de la documentación exigida para el procedimiento administrativo electrónico.

6. La imposibilidad, por el motivo que fuere, de realizar la transacción por el Sistema Electrónico de Pagos, no excusará al obligado del pago dentro de los plazos establecidos en la normativa de los correspondientes tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público.

Art. 48. *Factura electrónica.*—1. Lo previsto en esta artículo será de aplicación a las facturas electrónicas emitidas por los proveedores de bienes y servicios en sus relaciones jurídicas con el Ayuntamiento de Soto del Real en el marco de lo establecido en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la Factura Electrónica y Creación del Registro Contable de Facturas en el Sector Público.

2. El Ayuntamiento de Soto del Real dispondrá de un punto general de entrada de facturas electrónicas en su sede electrónica, a través del cual se recibirán todas las facturas electrónicas, emitidas por sus proveedores, que correspondan a organismos vinculados o dependientes.

3. No obstante a lo anterior, el Ayuntamiento de Soto del Real podrá adherirse a la utilización del punto general de entrada de facturas electrónicas que proporcione la Comunidad de Madrid o el Estado.

4. Las facturas electrónicas que se remitan al Ayuntamiento de Soto del Real deberán tener un formato estructurado y estar firmadas con firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.1 a) del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

5. Las facturas electrónicas presentadas a través del punto general de entrada de facturas electrónicas producirán una entrada automática en un registro electrónico de la Administración Pública gestora de dicho punto general de entrada de facturas electrónicas, proporcionando un acuse de recibo electrónico con acreditación de la fecha y hora de presentación.

6. Estas facturas electrónicas presentadas, serán puestas a disposición o remitidas electrónicamente, mediante un servicio proporcionado por dichos puntos a la oficina contable competente para la anotación en el registro contable de la factura.

7. No obstante la presentación de la factura electrónica en el punto general de entrada de facturas electrónicas de la sede electrónica del Ayuntamiento de Soto del Real se regirá por los normas al respecto conforme la legalidad vigente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. *Aplicación de procedimientos electrónicos.*—Esta ordenanza no se aplicará a los expedientes iniciados con anterioridad a su entrada en vigor, aunque el procedimiento aparezca en el catálogo de procedimientos electrónicos.

Segunda. *Incorporación de procedimientos.*—La incorporación de procedimientos y servicios se pondrá en marcha de forma progresiva a partir de la entrada en vigor de la presente ordenanza, con un plazo máximo de un año. En la sede electrónica figurará el catálogo actualizado de procedimientos electrónicos. Cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos, trámites administrativos o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios electrónicos y se ajustará a los requisitos previstos en esta ordenanza.

Tercera. *Documentos en poder de la Administración.*—El derecho a no presentar datos y documentos en poder de la Administración municipal, se dará cumplimiento en la medida que las herramientas tecnológicas lo permitan, ampliándose ese derecho al resto de Administraciones Públicas en el momento en el que la tecnología, la interoperabilidad para la transmisión de datos entre Administraciones Públicas y demás factores implicados lo haga posible.

Cuarta. *Funcionamiento archivo electrónico municipal.*—Se deberá emitir una resolución sobre el funcionamiento técnico y organizativo del archivo electrónico municipal electrónico en el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta ordenanza.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. *Formación de empleados públicos.*—1. El Ayuntamiento de Soto del Real promoverá la formación de los empleados públicos a su servicio en el conocimiento y la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de esta ordenanza.

En especial, los empleados públicos del Ayuntamiento de Soto del Real recibirán:

- a) Formación general para la aplicación de la presente ordenanza.
- b) Formación específica para la gestión de los procedimientos electrónicos en general y en particular los correspondientes a su área.
- c) Formación que garantice conocimientos actualizados de las condiciones de seguridad de la utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa, así como de protección de los datos de carácter personal, respeto a la propiedad intelectual e industrial y gestión de la información.

2. A estos efectos el Ayuntamiento de Soto del Real, como entidad gestora de la plataforma de formación “on-line”, propondrá y organizará las sesiones formativas que se demanden para el cumplimiento de esta ordenanza. Estas sesiones formativas serán organizadas, dinamizadas e impartidas por la figura del dinamizador del Centro Guadalinfo usando para ello las dependencias de los Telecentros y Centro Guadalinfo u otras dependencias que el Ayuntamiento de Soto del Real posea y sean convenientes para las citadas sesiones formativas. No obstante la necesidad de formación se determinará por el responsable del Departamento de Informática, secretario general o a propuesta de otras áreas.

Segunda. *Difusión a la ciudadanía.*—Del contenido de la presente ordenanza se realizará la mayor difusión posible entre la ciudadanía, utilizando para ello los distintos canales de comunicación que se disponen, con el fin de promover un mayor conocimiento en materia Administración Electrónica. La difusión y dinamización del contenido de la presente ordenanza se realizará mediante el dinamizador del Centro Guadalinfo o con los medios que cuente el Ayuntamiento en cada momento.

Tercera. *Creación de otras sedes electrónicas.*—Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ordenanza, las entidades definidas en el artículo 3.1.b) y c) podrán crear sus propias sedes electrónicas para el ejercicio de sus competencias, para lo que se requerirá la adopción del correspondiente acuerdo del Consejo de Administración.

Cuarta. *Creación de otros registros electrónicos.*—La creación de registros electrónicos para los organismos autónomos dependientes o vinculados del Ayuntamiento de Soto del Real y para las demás entidades mencionadas en el artículo 3.1.b) y c) de esta ordenanza, para lo que se requerirá la adopción del correspondiente acuerdo del Consejo de Administración.

Quinta. *Emisión de certificados automatizados.*—Desde la sede electrónica se podrán emitir de manera automatizada los certificados electrónicos que en su día se determinen en el catálogo de procedimientos electrónicos, de manera que estos serán firmados por

el certificado de sede que el Ayuntamiento posea al efecto de identificar la propia sede electrónica, en base al artículo 18 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. *Habilitación normativa.*—Se autoriza a la Alcaldía de este Ayuntamiento para que dicte cuantas resoluciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en esta ordenanza y pueda disponer la modificación de los aspectos técnicos que sean convenientes por motivos de normalización, interoperabilidad o, en general, adaptación al desarrollo tecnológico, dando cuenta al Pleno de la Corporación en la primera sesión que este celebre.

Segunda. *Entrada en vigor.*—1. En todo lo no regulado, en la presente ordenanza, se estará a lo que determina la Ley 30/1992, de 26 de noviembre; Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica; Ley 11/2007, de 22 de junio; el RDLAE; el Real Decreto 1671/2009, del 6 de noviembre; el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, y demás legislación que resulte aplicable.

2. La presente ordenanza entrará en vigor a los quince días hábiles de su publicación íntegra en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de conformidad con lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Soto del Real, a 15 de marzo de 2016.—El alcalde, Juan Lobato Gandarias.

(03/10.077/16)

