



## **Excmo. Ayuntamiento de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión  
Económica y Recaudación

# **ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA ELECTRÓNICA DE LA CIUDAD DE SALAMANCA**

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** Objeto y sede electrónica

**Artículo 2.** Ámbito de aplicación subjetivo

**Artículo 3.** Ámbito de aplicación objetivo

### **CAPÍTULO SEGUNDO. DERECHOS Y DEBERES**

**Artículo 4.** Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Tributaria Electrónica

**Artículo 5.** Deberes de los ciudadanos en el marco de las relaciones tributarias realizadas a través de medios electrónicos

### **CAPÍTULO TERCERO. PRINCIPIOS GENERALES**

**Artículo 6.** Principios organizativos de la Administración Tributaria Electrónica

**Artículo 7.** Principios generales de la difusión de la información tributaria electrónica

**Artículo 8.** Principios generales del procedimiento tributario electrónico

**Artículo 9.** Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración Tributaria Electrónica

### **CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES**

**Artículo 10.** Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los contribuyentes

**Artículo 11.** Requisitos de identificación en el acceso de los contribuyentes a la información tributaria electrónica

**Artículo 12.** Requisitos de identificación y acreditación de la voluntad de los contribuyentes en la presentación de escritos

## **CAPÍTULO QUINTO. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN TRIBUTARIA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**Artículo 13.** Información sobre la organización y los servicios de interés general del OAGER

**Artículo 14.** Información tributaria

**Artículo 15.** Información normativa

**Artículo 16.** Calidad y seguridad en la web [www.oager.com](http://www.oager.com)

**Artículo 17.** Tablón de edictos electrónico

**Artículo 18.** Publicación oficial

**Artículo 19.** Incorporación de contenidos a la información tributaria accesible por medios electrónicos

## **CAPÍTULO SEXTO. EL PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO**

**Artículo 20.** Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica

**Artículo 21.** Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos

**Artículo 22.** Iniciación

**Artículo 23.** Actos administrativos, comunicaciones con los contribuyentes y validez de los documentos electrónicos

**Artículo 24.** Exigencia y acreditación de representación

**Artículo 25.** Tramitación por vía electrónica de los procedimientos tributarios

**Artículo 26.** Presentación de documentos y declaración responsable

**Artículo 27.** Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos

**Artículo 28.** Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel

**Artículo 29.** Finalización

**Artículo 30.** Obligatoriedad de la comunicación por medios electrónicos.

**Artículo 31.** Modificación del medio de comunicación inicialmente elegido.

**Artículo 32.** Comunicaciones con otros organismos públicos.

**Artículo 33.** Práctica de notificaciones por medios electrónicos.

**Artículo 34.** Elección del medio de notificación.

**Artículo 35.** Modificación del medio de notificación.

**Artículo 36.** Notificación mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de dirección electrónica habilitada.

**Artículo 37.** Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico.

**Artículo 38.** Notificación por comparecencia electrónica.

**Artículo 39.** Notificaciones y comunicaciones obligatorias por medios electrónicos.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO. REGISTRO, ARCHIVO Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

**Artículo 40.** Registro telemático

**Artículo 41.** Archivo electrónico de documentos

**Artículo 42.** Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos tributarios electrónicos

## **CAPÍTULO OCTAVO. INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LA TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA**

**Artículo 43.** Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos tributarios a la tramitación por vía electrónica

**Artículo 44.** Proyecto de incorporación

**Artículo 45.** Aprobación del proyecto de incorporación

**Artículo 46.** Guía de trámites y procedimientos tributarios electrónicos del OAGER

## **CAPÍTULO NOVENO. SERVICIO TELEMÁTICO DE PAGOS**

**Artículo 47.** Servicio Telemático de Pagos

**Artículo 48.** Procedimiento

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.** Incorporación de trámites y procedimientos tributarios actuales

**Segunda.** Procedimiento en curso

**Tercera.** Notificación tributaria electrónica

**Cuarta.** Registro telemático

**Quinta.** Archivo electrónico

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** Desarrollo y ejecución de la Ordenanza

**Segunda.** Seguimiento e implantación de la Ordenanza

**Tercera.** Regulación de nuevos procedimientos y trámites

**Cuarta.** Entrada en vigor

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Esta Ordenanza reguladora de la Administración Tributaria Electrónica de la Ciudad de Salamanca fue objeto de aprobación por el Excmo. Ayuntamiento Pleno el 4 de febrero de 2010 y su origen se debió a que el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca (en adelante O.A.G.E.R.) estaba iniciando entonces un Plan de Modernización, uno de cuyos ejes principales era su adecuación a las profundas transformaciones que se avecinaban sobre la actividad de la Administración Tributaria Municipal como consecuencia de la incidencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones y se consideró que uno de los ámbitos en el que se iban a experimentar mayores repercusiones era el que afectaba a las relaciones entre los contribuyentes y las Administraciones Tributarias, como efectivamente se ha podido constatar en estos diez años. Desde entonces, el O.A.G.E.R. está comprometido con los nuevos retos con el objetivo de impulsar la sociedad de la información y el conocimiento y especialmente, crear una administración más abierta y asequible a los ciudadanos y siempre se ha considerado que la incorporación de las nuevas tecnologías no es sino una consecuencia del principio constitucional de eficacia (artículo 103.1) y una concreción de esta exigencia constitucional en los procedimientos administrativos tributarios es que éstos se tramiten con celeridad.

El impulso de la Administración Tributaria Electrónica encontró un especial fundamento en el artículo 70. bis. 3º de la [Ley 57/2003, de 16 de diciembre](#), de Medidas para la Modernización del Gobierno local y en el artículo 45 de la [Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que al mismo tiempo, estableció el régimen jurídico del uso de los medios electrónicos en el ámbito de las administraciones públicas. El 23 de junio de 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la [Ley 11/2007](#) de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que entró en vigor al día siguiente. Dicha Ley presentó como gran novedad el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y reguló los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de

seguridad jurídica. En la actualidad esta norma ha sido derogada, con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única, 2, b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. No obstante, hasta que, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición final séptima, en la redacción dada por el artículo 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto y la Disposición Final novena del R.D.Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, produzcan efectos las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, que será a partir del día 2 de abril de 2021 se mantendrán en vigor los artículos relativos a las materias mencionadas.

Dicha Ley abordó también una cuestión de capital importancia como es que la consagración del derecho de los ciudadanos exigía la creación de un marco jurídico que facilitase la extensión y utilización de las tecnologías de la información. El O.A.G.E.R. con el fin de avanzar en este objetivo, implantó la tramitación telemática de los procedimientos administrativos tributarios, lo que ha significado la consecución de una mayor eficacia y celeridad de la tarea administrativa y ha redundado en beneficio de los contribuyentes. En la misma línea, se puso en marcha un servicio telemático de pago de tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de la Administración. La utilización de este nuevo sistema de pago ha permitido que los ciudadanos no tengan que desplazarse para realizar sus pagos a la Administración, y que puedan realizar dichos actos fuera del horario normal de atención al público, tal y como prevé el artículo 60 de la Ley General Tributaria, de 17 de diciembre de 2003. A esta opción, se ha añadido desde 2016 la posibilidad de pagar los tributos mediante tarjeta de crédito, con una gran y creciente aceptación por parte de los contribuyentes salmantinos.

Asimismo, el O.A.G.E.R. se ha preocupado de garantizar el principio de que las relaciones entre las Administraciones públicas y los contribuyentes mediante las nuevas tecnologías, disfruten de las mismas garantías que son reconocidas en las relaciones presenciales. En este sentido, esta Ordenanza ha permitido impulsar de forma notable el uso de las técnicas telemáticas en la actividad administrativa municipal y en las relaciones con los contribuyentes con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Este texto reglamentario municipal ha sido, hasta ahora, objeto de una sola modificación, mediante acuerdo plenario de 27 de diciembre de 2013, en el que, teniendo en cuenta el referido avance en la implantación de la Administración Pública electrónica, y de acuerdo con la legislación referida, que considera los medios electrónicos como los preferentes para las

comunicaciones con las Administraciones Públicas, al reconocer el derecho de los ciudadanos a su utilización en sus relaciones con la Administración, ofreciendo la posibilidad de establecer como obligatoria en determinados supuestos la comunicación mediante medios electrónicos, se acordó la modificación del artículo 30 de la Ordenanza, que regulaba la notificación por medios electrónicos, adaptando la notificación por medios electrónicos a las previsiones entonces establecidas en el artículo 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y al desarrollo reglamentario de la misma. En concreto, y por lo que se refiere al ámbito tributario, el artículo 115 bis, del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección de los tributos, que se introduce por el Real Decreto 1/2010, de 8 de enero, de modificación de determinadas obligaciones tributarias formales y procedimientos de aplicación de los tributos y de modificación de otras normas con contenido tributario, establece en relación con las notificaciones en dirección electrónica que cada Administración tributaria podrá acordar la asignación de una dirección electrónica para la práctica de notificaciones a los obligados tributarios que no tengan la condición de persona física y que asimismo, se podrá acordar la asignación de una dirección electrónica a las personas físicas que pertenezcan a los colectivos que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos. Esta dirección electrónica debía reunir los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico para la práctica de notificaciones administrativas electrónicas con plena validez y eficacia. Así pues, con la antedicha modificación de la Ordenanza, se reguló en los nuevos artículos 30 a 39 la notificación por medio electrónicos.

Con esta modificación, los aspectos más relevantes de la Ordenanza son los siguientes:

El capítulo primero tiene por objeto la regulación de la utilización de las TIC en las relaciones jurídico-administrativas tributarias entre los ciudadanos y la Administración Tributaria municipal, incluida la consulta de la información tributaria, la de los datos en poder del O.A.G.E.R. y la realización de trámites y procedimientos por medios electrónicos. De esta manera, se ha asumido un compromiso ambicioso de promoción del uso de estas tecnologías y de modernización en el ámbito tributario.

El capítulo segundo es la pieza más importante de la Ordenanza, donde se reconocen los derechos y los deberes de los contribuyentes y, por lo tanto, las obligaciones y las garantías de la Administración Tributaria Municipal en lo que concierne al uso de las TIC en las relaciones tributarias. Se muestra

asimismo una lista de los deberes o las condiciones del uso responsable de la Administración Tributaria Electrónica por parte de los contribuyentes.

En el capítulo tercero se establecen los principios generales de actuación del OAGER en el ámbito de la Administración Tributaria Electrónica, que inspiran el espíritu de la norma. Por una parte, se preservan irrenunciablemente los principios de seguridad jurídica y técnica y los de confidencialidad y privacidad de los datos personales. Por otra, se declaran algunos principios del ámbito del servicio al contribuyente, algunos de ellos muy nuevos, como los de simplificación administrativa, neutralidad tecnológica e interoperabilidad, los de proporcionalidad, eficiencia, transparencia y accesibilidad, y otros, para impulsar decididamente la adopción de estas tecnologías entre la población y dentro de la Administración Tributaria Municipal. Cabe destacar, además, la sección dedicada a la cooperación con otras administraciones, condición indispensable para el desarrollo de una Administración Tributaria Electrónica realmente transparente, accesible y próxima al ciudadano.

El capítulo cuarto se dedica a los sistemas de identificación en los diferentes tipos de relaciones entre los contribuyentes y el O.A.G.E.R. En general, se establece que no se requerirá identificación para la consulta de información general y administrativa. En el caso de los trámites y procedimientos tributarios que requieran la acreditación de la voluntad del contribuyente, se promueve, a todos los efectos, la utilización de la firma electrónica reconocida, a pesar de que, para determinados procedimientos concretos de menor trascendencia y en el desarrollo posterior de las previsiones de la Ordenanza, se puedan aceptar sistemas de identificación seguros pero más ligeros y de más fácil acceso para la población, siguiendo un principio de proporcionalidad y de extensión de la tecnología.

Con el capítulo quinto se consolida una política que ha presidido la actuación del O.A.G.E.R. en el ámbito del uso de las TIC, especialmente de Internet y de los canales telemáticos en general, y que ha sido de particular aceptación por amplios sectores de la ciudadanía, y de manera destacada por parte de los internautas habituales. Se trata de garantizar la máxima difusión, a través de los medios electrónicos, de todo tipo de información de que disponga el O.A.G.E.R. En el ámbito de la información tributaria, se establece la difusión obligatoria a través de medios electrónicos de la información que tenga la consideración de pública y se prevé la creación del tablón de edictos electrónico, para la publicación de la información que según una norma jurídica sea necesario notificar a los ciudadanos por medio de un edicto municipal.

En el capítulo sexto se regulan las diferentes fases o trámites del procedimiento tributario electrónico general, los certificados y las compulsas, para asegurar la coexistencia de la tramitación por vía electrónica y la tramitación en papel. Se regula también el régimen de representación y apoderamiento, para facilitar la actuación de los contribuyentes en la Administración Tributaria Electrónica, ya sea directamente o a través de sus representantes legales. Merece un comentario especial el mecanismo previsto en la Ordenanza para la incorporación de los trámites y los procedimientos administrativos a la tramitación por vía electrónica. A pesar de que las referencias son escasas en esta materia, existe la tendencia a regular por separado, en este tipo de textos, los componentes y módulos del procedimiento administrativo general (el registro, el archivo, la notificación, etc.) y hacer su transposición al mundo virtual, con independencia del contenido, la ordenación organizativa concreta, las exigencias de la tecnología y, sobre todo, el uso efectivo que hacen los contribuyentes de cada procedimiento. Los trámites y los procedimientos tributarios se incorporan progresivamente a la tramitación por vía electrónica, de acuerdo con criterios de eficacia, economía y eficiencia, y son los trámites los que invocan los módulos organizativos y técnicos que se requieren en cada caso para prestar un servicio completo e integrado al contribuyente. Hay que reiterar que este capítulo fue objeto de la única modificación introducida en esta Ordenanza, hasta este momento, por el Pleno Municipal en sesión celebrada el 27 de diciembre de 2013, debido a que el desarrollo tecnológico producido a lo largo de los últimos años y el uso cada vez más generalizado de Internet y de dispositivos electrónicos (Pcs, tablets, smartphones etc) había determinado el crecimiento significativo de la utilización por parte de los contribuyentes del medio telemático para relacionarse con la Administración en general y con el O.A.G.E.R., lo que exigió la adaptación de los procedimientos y medios establecidos para dar cumplida respuesta a esta demanda, mediante una propuesta encaminada a recoger una regulación específica de la Notificación Electrónica. En este sentido, desde el O.A.G.E.R., se habían llevado a cabo proyectos relevantes como la implantación de la Sede Electrónica a través de su página Web ([www.oager.com](http://www.oager.com)) que permitía realizar los trámites relacionados en la ordenanza de la Administración Tributaria Electrónica; el uso del Expediente Electrónico a través de la implantación de los documentos administrativos digitales con firma electrónica que ha supuesto la práctica eliminación de los documentos en soporte “papel” etc.. Al mismo tiempo, el O.A.G.E.R. se había convertido en una referencia en cuanto a su eficiencia y eficacia en la prestación de servicios dentro del ámbito de la administración tributaria nacional y por ello, no debía ni podía permanecer al margen de las acciones que por parte de otras administraciones y organismos se estaban realizando para la implantación de la notificación telemática. Así,

las actuaciones llevadas a cabo por parte de la Seguridad Social o la Agencia Tributaria (A.E.A.T.) resultaron básicas para el avance en el uso de la notificación electrónica al regular la obligatoriedad de la misma para determinados contribuyentes, fundamentalmente aquellos que ostentan personalidad jurídica. De esta manera, para los sujetos obligados desaparecieron las notificaciones en papel realizadas a través de correo postal certificado, pasando a ser el medio telemático y concretamente el uso de la Dirección Electrónica Habilitada el medio de comunicación entre estos y los organismos emisores de la notificación.

La Dirección Electrónica Habilitada se define legalmente como un sistema de comunicaciones que asigna una dirección única y diferenciada a cada usuario destinatario, persona física o jurídica que cumpla un conjunto de medidas de seguridad y el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolló parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, recogía en su artículo 38 la notificación mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de dirección electrónica habilitada, previendo que existirá un sistema de dirección electrónica habilitada para la práctica de estas notificaciones que quedará a disposición de todos los órganos y organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado que no establezcan sistemas de notificación propios.

Es este sistema el que utilizará el O.A.G.E.R para la implantación de la Notificación Electrónica a través de la Adhesión al Convenio suscrito entre el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP) y la Sociedad Estatal de Correos permitiendo a los ciudadanos recibir en un único buzón las notificaciones administrativas.

La implantación de la Notificación Telemática, supone una disminución significativa de los tiempos de tramitación de los expedientes administrativos ya que el efecto de la notificación tiene lugar desde el momento en que se produce el acceso a la misma o transcurridos 10 días desde su puesta a disposición si no se ha accedido la misma, tal y como establece la Ley 11/2007 de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Además, y como consecuencia de lo anterior, ya no es necesaria la publicación por edictos de aquellas notificaciones que intentada su notificación según el procedimiento establecido esta no hubiera sido posible, con la agilización de los plazos para continuar con la tramitación de los expedientes que esto supone. Desde el punto de vista de la gestión, la implantación del sistema de Notificación Telemática, supone para el O.A.G.E.R. como ya en su momento supuso la implantación del proyecto "Oficina sin papeles" para la

gestión y firma digital de documentos administrativos, un incremento en su eficacia y eficiencia, al reducirse los tiempos de tramitación de los distintos expedientes administrativos. Tampoco se puede dejar de señalar el significativo ahorro económico que supone el uso de los documentos y notificaciones telemáticas, como consecuencia de la desaparición de los gastos de impresión y manipulación de los envíos postales. Las tarifas establecidas para el servicio de notificaciones telemáticas son sensiblemente inferiores a las correspondientes al servicio postal de notificaciones que en la actualidad se utiliza por parte del Organismo. Es fundamental valorar a la hora de implantar el Servicio de Notificación electrónica los aspectos anteriormente citados sobre todo teniendo en cuenta el actual contexto de austeridad y reducción del gasto público que hace necesario una Administración pública más eficiente a un menor coste.

En el capítulo séptimo se regula el régimen general de funcionamiento del registro telemático, el archivo electrónico de documentos y las condiciones de acceso de los contribuyentes a los registros y archivos electrónicos.

Se ha previsto un mecanismo para la incorporación de los procedimientos y trámites tributarios a la tramitación por vía electrónica, que es objeto del capítulo octavo. En él se determinan las condiciones generales de incorporación, desde el punto de vista de la competencia y del procedimiento, a través de lo que se denomina un proyecto de incorporación regulado, que incluirá el análisis organizativo, tecnológico y jurídico de la propuesta de incorporación. Asimismo, se da entidad jurídica a la guía de trámites y procedimientos administrativos tributarios electrónicos del OAGER, que se difundirá a través de su web.

En el capítulo noveno se regulan los requisitos y la mecánica de funcionamiento del Servicio Telemático de Pagos.

Las disposiciones contenidas en el capítulo octavo en el régimen transitorio deben permitir la implantación decidida, progresiva y eficiente de la Administración Tributaria Electrónica en el O.A.G.E.R. De manera inmediata, se configura la guía de trámites y procedimientos y se incorporan a la tramitación por vía electrónica los que ya están disponibles a través de su web o, fuera de la web, a través de convenios con diferentes colectivos, colegios profesionales y Administraciones Públicas. Progresivamente se irán incorporando otros trámites y procedimientos, hasta alcanzar a corto plazo el objetivo de que la mayor parte del volumen de la tramitación tributaria municipal esté disponible a través de medios electrónicos. En este proceso de

incorporación, se pondrán también en marcha los componentes y los módulos comunes de la administración electrónica, tales como el registro, la notificación, el archivo, etc. En el Anexo nº 1 de la Ordenanza se incluye una lista de los trámites que ya están disponibles actualmente en la web del O.A.G.E.R.

Por último, las disposiciones finales autorizan a dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo de la Ordenanza y, en particular, la difusión proactiva de la norma, tanto a través de medios electrónicos como en soporte papel.

## **CAPÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto y sede electrónica.**

1. Esta Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos, en el ámbito de la Administración Tributaria Municipal de la ciudad de Salamanca, para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos, que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la legislación general administrativa.

2. Como consecuencia de lo anterior, esta Ordenanza tiene por objeto:

a. Establecer los derechos y los deberes que deben regir las relaciones que se establezcan por medios electrónicos entre los contribuyentes y la Administración Tributaria Municipal.

b. Fijar los principios generales para el impulso y el desarrollo de la administración electrónica en el ámbito de la Administración Tributaria Municipal.

c. Regular las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos tributarios.

3. También es objeto de esta Ordenanza la fijación de los principios reguladores de la incorporación de los trámites y de los procedimientos tributarios municipales a la tramitación por vía electrónica.

4. La presente Ordenanza, en virtud del reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, fija las reglas generales para la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa tributaria, en las relaciones con otras Administraciones Públicas, así como en sus relaciones con los contribuyentes en el ámbito de la Administración Tributaria Municipal de Salamanca, con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común y la validez y eficacia de la actividad administrativa tributaria en condiciones de seguridad jurídica.

La sede electrónica de la Administración Tributaria Municipal se establece en la siguiente dirección de internet [www.oager.com](http://www.oager.com). La Junta Rectora del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación podrá acordar la modificación de la sede electrónica de la Administración Tributaria Municipal.

El acuerdo de aprobación inicial deberá ser sometido a un período de información pública no inferior a 30 días. Sin perjuicio de ello, el OAGER dará al acuerdo la divulgación necesaria para garantizar su general conocimiento por parte de los contribuyentes.

## **Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo.**

Esta Ordenanza será de aplicación tanto para el OAGER como para los contribuyentes, entendiéndose como tales a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones tributarias municipales.

## **Artículo 3. Ámbito de aplicación objetivo.**

1. Esta Ordenanza se aplicará a aquellas actuaciones en que participe la Administración Tributaria Municipal y que se realicen por medios electrónicos, y concretamente a las siguientes:

a. Las relaciones con los contribuyentes que tengan carácter jurídico administrativo.

b. La consulta por parte de los contribuyentes de la información pública tributaria y de los datos tributarios que estén en poder del OAGER.

c. La realización de los trámites y procedimientos administrativos tributarios incorporados a la tramitación por vía electrónica, de conformidad con lo previsto en esta Ordenanza.

d. El tratamiento de la información obtenida por la Administración Tributaria Municipal en el ejercicio de sus potestades.

2. Los principios generales contenidos en esta Ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones de los contribuyentes no sometidos al ordenamiento jurídico tributario, y de manera especial a la comunicación de avisos y de incidencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la formulación de sugerencias, la realización de preguntas al OAGER y las peticiones y otras formas de participación, en tanto que no sean objeto de una regulación específica.

3. Esta Ordenanza define los principios que deben informar las relaciones que la Administración Tributaria Municipal establezca con otras Administraciones a través de medios electrónicos.

4. A efecto de lo dispuesto en esta Ordenanza, se entenderá por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita producir, almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para la radiodifusión.

5. A los efectos de la presente Ordenanza, se entenderá por:

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

b) Aplicación, el programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el uso de informática.

c) Aplicación de fuentes abiertas, aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

d) Autenticación, la 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.

e) Canales, las estructuras o medios de difusión de los contenidos y servicios; incluyendo el canal presencial, el telefónico y el electrónico, así como otros que existan en la actualidad o puedan existir en el futuro (dispositivos móviles, TDT, etc.)

f) Certificado electrónico, 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.

g) Certificado electrónico reconocido, certificado electrónico expedido por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos 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.

h) Contribuyentes, las personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse con la Administración Tributaria Municipal.

i) Dirección Electrónica, el identificador de un equipo o sistema electrónico desde el que se provee de información o servicios en una red de comunicaciones

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

k) Estándar abierto, aquel que reúne las siguientes condiciones:

- Sea público y su utilización sea disponible de manera gratuita o a un coste que no suponga una dificultad de acceso.

- Su uso y aplicación no esté condicionado al pago de un derecho de propiedad intelectual o industrial.

l) Firma electrónica, conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante”.

m) Firma electrónica avanzada, 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”.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 26 del Reglamento (UE) nº. 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 y la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica se considera la firma biométrica como una firma electrónica avanzada que garantiza la autenticidad, integridad y no repudio de los documentos del firmante. La firma biométrica es una forma de asociar la identidad de un firmante a un documento electrónico haciendo uso de una tecnología que permite capturar datos biométricos asociados al proceso de firma manuscrita sobre dispositivos electrónicos adecuados.

n) Firma electrónica reconocida, firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma”.

o) Interoperabilidad, la capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

p) 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 móvil u otras.

q) 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 una institución pública

r) 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.

s) Sellado de tiempo, acreditación a cargo de un tercero de confianza de la fecha y hora de realización de cualquier operación o transacción por medio electrónicos.

t) Espacios comunes o ventanillas únicas, modos o canales a los que los ciudadanos pueden dirigirse para acceder a las informaciones, trámites y servicios públicos determinados por acuerdo entre varias Administraciones.

u) Actividad de Servicio, consiste en cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración.

v) Prestador de actividad de servicio, cualquier persona física o jurídica que ofrezca o preste una actividad de servicio.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. DERECHOS Y DEBERES**

### **Artículo 4. Derechos de los ciudadanos en el marco de la Administración Tributaria Electrónica.**

1. En el marco del acceso y la utilización de la Administración Tributaria Electrónica Municipal, los contribuyentes tienen los siguientes derechos:

a. Derecho a dirigirse al OAGER a través de medios electrónicos, presentar documentos, realizar trámites y procedimientos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que les reconoce el ordenamiento jurídico administrativo tributario, con total validez y seguridad.

b. Derecho a exigir del OAGER que se dirija a ellos a través de estos medios y obtener documentos a través de formatos electrónicos.

c. Derecho a no presentar documentos que se encuentren en poder del OAGER o de las Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Salamanca haya firmado un convenio de intercambio de información.

d. Derecho a disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.

e. Derecho a acceder a la información tributaria, registros y archivos a través de medios electrónicos.

f. Derecho a participar en los procesos de toma de decisiones y en la mejora de la gestión tributaria municipal a través de medios electrónicos, y a recibir respuesta a las peticiones y consultas formuladas.

g. Derecho a acceder a la administración tributaria electrónica y utilizarla independientemente de las disminuciones físicas o psíquicas.

h. Derecho a disponer de formación y ayuda en la utilización de la Administración Tributaria Electrónica.

i. Derecho a acceder a la Administración Tributaria Electrónica y utilizarla independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas.

j. Derecho a la confidencialidad y protección de sus datos personales y al resto de los derechos que le concede la normativa de protección de datos, en especial el derecho a que la información personal entregada no pueda ser destinada a ninguna otra finalidad.

k. Derecho a la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Tributaria Municipal y de aquellas comunicaciones que pueda hacer el OAGER en las que consten los datos de los contribuyentes.

2. El ejercicio de estos derechos se llevará a cabo según lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

## **Artículo 5. Deberes de los contribuyentes en el marco de las relaciones tributarias establecidas a través de medios electrónicos.**

1. En el marco de la utilización de los medios electrónicos en la actividad tributaria y en sus relaciones con la Administración Tributaria Municipal, y para garantizar el buen funcionamiento y gestión de la información, las comunicaciones, los procesos y las aplicaciones de la Administración Tributaria Electrónica, la actuación de los contribuyentes debe estar presidida por los siguientes deberes:

- a. Deber de utilizar los servicios y procedimientos del OAGER de buena fe y evitando su abuso.
  - b. Deber de facilitar al OAGER, información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
  - c. Deber de identificarse en las relaciones tributarias por medios electrónicos con el OAGER, cuando éstas así lo requieran.
  - d. Deber de custodiar los elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos con el OAGER.
  - e. Deber de respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.
2. El OAGER velará por el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.

## **CAPÍTULO TERCERO. PRINCIPIOS GENERALES**

### **Artículo 6. Principios organizativos de la Administración Tributaria Electrónica.**

La actuación del OAGER en general, y la referida al impulso de la Administración Tributaria Electrónica en particular, deberá estar informada por los siguientes principios generales:

- a. Principio de no discriminación.

El uso de los medios electrónicos no podrá comportar ninguna discriminación de los ciudadanos y empresas en sus relaciones con la Administración Tributaria Municipal. En este sentido, los sistemas de comunicación telemática con el OAGER serán voluntarios y alternativos a los sistemas tradicionales y sólo se podrán configurar como obligatorios y exclusivos en aquellos casos que una norma con rango de ley así lo establezca, en las relaciones interadministrativas, en las relaciones jurídico tributarias con las grandes

empresas y en las relaciones de sujeción especial, en conformidad con las normas jurídicas de aplicación.

La disponibilidad de la información en formato electrónico no debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

#### b. Principio de servicio al ciudadano

El OAGER impulsará la incorporación de información, trámites y procedimientos a la Administración Tributaria Electrónica para posibilitar la consecución más eficaz de los principios constitucionales de transparencia administrativa, proximidad y servicio a los ciudadanos.

#### c. Principio de simplificación administrativa

El OAGER con el objetivo de alcanzar una simplificación e integración de los procesos, procedimientos y trámites administrativos tributarios, así como de mejorar el servicio al contribuyente, 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 tributarios, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación.

#### d. Principio de impulso de los medios electrónicos

El OAGER impulsará de forma preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los contribuyentes por lo que deberá aplicar los medios personales y materiales pertinentes y adoptar las medidas necesarias para su efectividad.

#### e. Principio de neutralidad tecnológica

El OAGER garantizará la realización de las actuaciones reguladas en esta Ordenanza con independencia de los instrumentos tecnológicos utilizados, de manera que sean la misma evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías dentro de la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más convenientes.

#### f. Principio de interoperabilidad

El OAGER garantizará la adopción de los estándares de interoperabilidad y velará, respetando los criterios de seguridad, adecuación técnica y economía de medios, para que los sistemas de información utilizados por ella sean compatibles y se reconozcan con los de los contribuyentes y los de otras Administraciones.

#### g. Principio de confidencialidad, seguridad y protección de datos

El OAGER, en el impulso de la Administración Tributaria Electrónica, garantizará la protección de la confidencialidad y seguridad de los datos de los contribuyentes, de conformidad con los términos definidos en la normativa sobre protección de datos y en las demás normas relativas a la protección de la confidencialidad de los datos de los ciudadanos.

Serán objeto de especial protección los datos personales de los contribuyentes y toda la información común que deba usar el OAGER que estará obligado a comunicar los datos necesarios para mantenerla debidamente documentada y actualizada.

#### h. Principio de transparencia

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

#### i. Principios de eficacia, eficiencia y economía

La implantación de los medios electrónicos en la Administración Tributaria Municipal estará presidida por los principios de eficacia, eficiencia y economía.

En particular, se realizará según los siguientes criterios:

- El impacto y la utilización, por parte de los contribuyentes, de los servicios municipales afectados.
- Los colectivos de población a los cuales se dirige.
- Las mejoras alcanzables por la prestación del servicio.

- La integración de los sistemas de relación con los contribuyentes, con el OAGER y con los sistemas de información municipales.
- El nivel de esfuerzo técnico, organizativo y económico requerido.
- La madurez y disponibilidad de las tecnologías.

#### j. Principio de cooperación

Con el objetivo de mejorar el servicio al contribuyente y la eficiencia en la gestión, el OAGER establecerá convenios, acuerdos y contratos con los colegios profesionales, asociaciones y otras entidades, para facilitar la relación de sus asociados y clientes con la Administración Tributaria Municipal.

#### k. Principio de participación

El OAGER promoverá el uso de los medios electrónicos en el ejercicio de los derechos de participación, en especial el derecho de petición, los derechos de audiencia e información pública, la iniciativa ciudadana, las consultas y la presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Asimismo, el OAGER promoverá el debate público y la expresión de ideas y opiniones, a través de diferentes tipos de instrumentos propios de los medios electrónicos, considerando en todo caso los principios de buena fe y de utilización responsable.

### **Artículo 7. Principios generales de la difusión de la información tributaria electrónica.**

La difusión por medios electrónicos de la información tributaria de interés general y de la información que el OAGER está obligado a hacer pública se llevará a cabo de conformidad con los siguientes principios:

#### a. Principio de accesibilidad y usabilidad

El OAGER garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano de manera rápida, segura y comprensible.

El OAGER 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.

b. Principio de completitud y exactitud de la información que publique la Administración Tributaria Municipal

El OAGER 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 debe impedir o dificultar la atención personalizada en las oficinas públicas o por otros medios tradicionales.

c. Principio de actualización

El OAGER mantendrá actualizada la información tributaria que sea accesible a través de canales electrónicos. En las publicaciones electrónicas constarán las fechas de actualización.

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

El OAGER aprovechará la tecnología disponible en cada momento para garantizar los derechos inherentes a la protección de los datos personales, así como las medidas de seguridad que impidan cualquier trazabilidad personal no amparada por la finalidad o el consentimiento.

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

El OAGER garantizará el acceso a la información tributaria que sea de acceso general, sin exigir ninguna clase de identificación previa.

## **Artículo 8. Principios generales del procedimiento tributario electrónico.**

La realización electrónica de trámites tributarios en el marco de la Administración Tributaria Municipal debe estar informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de trazabilidad de los procedimientos y documentos administrativos

El OAGER llevará a cabo las acciones necesarias para establecer sistemas y procedimientos adecuados y comprensibles de trazabilidad, que permitan a los contribuyentes 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.

#### b. Principio de intermodalidad de medios

En los términos previstos en esta Ordenanza y sus normas de desarrollo, un procedimiento iniciado por un medio se podrá continuar por otro diferente, siempre y cuando se asegure la integridad y seguridad jurídica del conjunto del procedimiento.

Los trámites y procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán llevar a cabo por los canales y medios electrónicos que se hayan determinado en el proceso de incorporación, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo Octavo.

### **Artículo 9. Principios informadores de fomento y promoción de la cooperación interadministrativa en materia de Administración Tributaria Electrónica.**

La cooperación interadministrativa en el marco del OAGER debe estar informada por los siguientes principios generales:

#### a. 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 cumplimiento de este principio, el OAGER deberá publicar los acuerdos y convenios que el Ayuntamiento de Salamanca haya firmado con otras Administraciones Públicas en materia tributaria.

## b. Principios de acceso y disponibilidad limitada

El OAGER deberá facilitar el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos en soporte electrónico que tenga sobre los interesados y especificar 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.

## **CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES**

### **Artículo 10. Instrumentos de identificación y acreditación de la voluntad de los contribuyentes.**

1. La identificación y acreditación de la voluntad de los contribuyentes en las relaciones con el OAGER se producirá a través de la firma electrónica reconocida, y los diferentes modos de firma electrónica avanzada reconocidos en el art. 26 del Reglamento (UE) nº. 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014 y la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica entre los que se encuentra la firma biométrica, en todo caso, salvo que una norma específica añada requisitos adicionales para la identificación y la acreditación de la voluntad de los contribuyentes.

2. El OAGER, directamente o a través de convenios, acuerdos o contratos con otras entidades, podrá suministrar los mecanismos de identificación y acreditación de la voluntad a los contribuyentes que lo soliciten, después de haber comprobado su identidad de manera específica.

3. La utilización del DNI electrónico permitirá identificar a los contribuyentes en los términos definidos en la normativa que sea de aplicación.

4. El OAGER promoverá la utilización de los medios de identificación electrónica más extendidos en el ámbito social y establecerá acuerdos con las entidades de certificación correspondientes.

### **Artículo 11. Requisitos de identificación en el acceso de los contribuyentes a la información tributaria electrónica**

1. Será de libre acceso para los contribuyentes, sin necesidad de identificación, la siguiente información:

a. Información sobre la organización tributaria municipal y los servicios de interés general.

b. Consultas de disposiciones generales e información normativa.

c. Información incluida en el tablón de edictos electrónico.

d. Expedientes sometidos a información pública.

e. Otra información de acceso general.

Sin perjuicio del derecho de acceso libre y anónimo que ampara a los contribuyentes que quieran acceder a la información referida en este apartado, el OAGER podrá, para la mejora del servicio o a efectos estadísticos, solicitar a los contribuyentes datos que no tengan carácter personal.

2. Se garantiza a los contribuyentes la consulta libre de los documentos electrónicos almacenados por el OAGER que hagan referencia a procedimientos finalizados en la fecha de la consulta.

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

3. El acceso a los documentos nominativos, a los documentos que contengan datos relativos a la intimidad de las personas y a los expedientes no finalizados, queda reservado a las personas que acrediten las condiciones previstas por la ley en cada caso.

Para garantizar que el derecho de consulta sea ejercido por los contribuyentes que se encuentran legalmente habilitados para hacerlo, los servicios municipales exigirán su identificación por medio de cualquier procedimiento electrónico de identificación seguro, entre los especificados en el artículo 10 de esta Ordenanza.

## **Artículo 12. Requisitos de identificación y de acreditación de la voluntad de los contribuyentes en la presentación de escritos.**

1. La utilización de firma electrónica reconocida será requisito suficiente para identificar y entender acreditada la voluntad de los contribuyentes que presenten escritos en cualquier procedimiento o trámite incorporado a la tramitación por vía electrónica a través del procedimiento previsto en esta Ordenanza.

2. En este procedimiento de incorporación se podrán establecer otros tipos de firma electrónica que permitan garantizar la seguridad y la integridad en la identificación y la acreditación de la voluntad del contribuyente, atendiendo a los siguientes criterios:

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

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

4.El OAGER requerirá de los contribuyentes la enmienda de cualquier defecto formal ocasionado por el incumplimiento de los requisitos de identidad, integridad y autenticidad previstos en este artículo.

## **CAPÍTULO QUINTO. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN TRIBUTARIA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

### **Artículo 13. Información sobre la organización y los servicios de interés general.**

1. El OAGER facilitará por medios electrónicos, a través de su página web y de las redes sociales apropiadas cuando sea factible legalmente, información sobre:

a. Su organización y sus competencias.

b. Los servicios que tenga encomendados o asumidos, con la indicación de las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios.

c. Los procedimientos administrativos tributarios que tramitan, con indicación de los requisitos esenciales y de los plazos de resolución y notificación, así como del sentido del silencio.

d. Los datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.

2. Se podrá difundir a través de medios electrónicos cualquier otra información relativa a asuntos o cuestiones de interés general para los contribuyentes.

3. En la información facilitada se harán constar el órgano administrativo proveedor de la información y las fechas de actualización.

### **Artículo 14. Información tributaria.**

El OAGER facilitará a través de medios electrónicos toda la información tributaria que por prescripción legal o resolución judicial se tenga que hacer pública, y se especificará en todos los casos el órgano administrativo autor del acto o disposición publicados.

## **Artículo 15. Información normativa.**

El OAGER garantizará la disponibilidad y el acceso a la normativa tributaria municipal a través de Internet.

## **Artículo 16. Calidad y seguridad en la web [www.oager.com](http://www.oager.com).**

1. Los servicios de la web del OAGER estarán operativos las 24 horas del día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la web o algunos de sus servicios pueden no estar operativos, se deberá informar de ello a los usuarios con la máxima antelación posible indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.
2. Se garantizará la seguridad de la página web [www.oager.com](http://www.oager.com), para garantizar así la autenticidad e integridad de la información digital que recoge.
3. La web del OAGER cumplirá los estándares de accesibilidad 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 de código abierto.
4. El OAGER no es responsable en ningún caso de la información que se pueda obtener a través de fuentes externas que no dependan del mismo, ni tampoco de las opiniones que puedan expresar, a través de su página web o en las redes sociales, las personas no vinculadas a este Organismo.

## **Artículo 17. Tablón de edictos electrónico.**

1. El tablón de edictos electrónico permitirá el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos. El acceso al tablón de edictos electrónico no requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del contribuyente.

2. El tablón de edictos electrónico se podrá consultar a través de la web del OAGER. En todo caso, se garantizará el acceso a todos los contribuyentes, así como la ayuda necesaria para lograr una consulta efectiva.

3. El tablón de edictos electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos.

4. El tablón de edictos electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la web [www.oager.com](http://www.oager.com). 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 mismo que estén disponibles.

#### **Artículo 18. Publicación oficial.**

1. La difusión de información y documentación por medios electrónicos no sustituye la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que deban ser publicados en un boletín oficial, conforme a las leyes.

2. El OAGER garantizará, en todo caso, el acceso electrónico a los boletines oficiales en que se publique información pública del Ayuntamiento de Salamanca.

#### **Artículo 19. Incorporación de contenidos a la información tributaria accesible por medios electrónicos.**

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

### **CAPÍTULO SEXTO. EL PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO**

## **Artículo 20. Procedimientos incorporados a la tramitación por vía electrónica.**

1. El OAGER incorporará progresivamente los trámites y procedimientos administrativos tributarios municipales a la tramitación por vía electrónica, conforme al procedimiento de incorporación y a los principios generales de actuación previstos en esta Ordenanza.

2. Por medio de los trámites y procedimientos mencionados en el apartado anterior, se podrá pedir información, realizar consultas, formular solicitudes, presentar pretensiones, practicar alegaciones, oponerse a las resoluciones y actos administrativos y, en general, ejercer los derechos y las facultades que reconoce el ordenamiento jurídico tributario.

## **Artículo 21. Identificación y acreditación de la voluntad de los órganos administrativos.**

1. La identificación de los trabajadores públicos y de los órganos administrativos se hará mediante la firma electrónica reconocida.

2. Los actos tributarios del OAGER se podrán dictar de forma automatizada, siempre y cuando se dé cumplimiento a los requisitos establecidos para los actos administrativos en la normativa administrativa aplicable y en esta Ordenanza.

## **Artículo 22. Iniciación.**

1. En las condiciones establecidas en esta Ordenanza, los procedimientos administrativos tributarios incorporados a la tramitación por vía electrónica se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación de solicitud en el registro telemático regulado en esta Ordenanza.

2. Las solicitudes electrónicas mencionadas en el apartado anterior deberán contener la firma electrónica reconocida, firma electrónica avanzada, firma biométrica del interesado o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del contribuyente que establezcan las normas de desarrollo de esta Ordenanza.

### **Artículo 23. Actos administrativos, comunicaciones con los ciudadanos y validez de los documentos electrónicos.**

1. Los actos tributarios y resoluciones dictados por la Administración Tributaria Municipal y las comunicaciones con los ciudadanos que se realicen por medios electrónicos deberán cumplir los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 17.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

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

### **Artículo 24. Exigencia y acreditación de representación.**

1. Los contribuyentes podrán actuar por medio de representantes en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen frente al OAGER por medios electrónicos, de acuerdo con lo que prevé 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 y concretamente conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el procedimiento para el otorgamiento de apoderamiento a un tercero para la recepción de notificaciones y comunicaciones telemáticas, se tramitará con carácter obligatorio a través de la plataforma Apoder@, al haberse adherido el OAGER al Registro Electrónico de Apoderamientos, disponiendo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de Registro Electrónico de Apoderamientos en el que se inscribirán entre otros los otorgados por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor

de representante, para actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas.

2. Los poderes que se inscriban en este registro serán de alguno de los tipos relacionados a continuación:

a) Un poder general para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa y ante cualquier Administración.

b) Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa ante una Administración u Organismo concreto.

c) Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante únicamente para la realización de determinados trámites especificados en el poder.

3. Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas tendrán una validez máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

4. A tal efecto y para aquellos obligados conforme al artículo 14.2 de la Ley 39/2015, a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, el otorgamiento del poder solicitado para la recepción de notificaciones y comunicaciones electrónicas deberá efectuarse en esta plataforma haciendo uso de los sistemas de firma electrónica previstos.

5. El acceso a la plataforma Apoder@ se efectuará en el link: <https://sede.administracion.gob.es/apodera/clave.htm> utilizando los sistemas de identificación indicados (certificado de firma electrónica y/o CL@VE).

6. El procedimiento a seguir será el siguiente:

- 1- Seleccionar la opción de Apoderamiento por Trámites y Procedimientos.

- 2- Buscar dentro de Administración o Entidad, al Ayuntamiento de Salamanca- Organismo de Gestión Económica y Recaudación.
- 3- Dentro de los trámites habilitados para otorgar apoderamiento, marcar el tipo de trámite
- 4- Recibir notificaciones.

7. Una vez otorgado desde la Plataforma Apoder@ se comunicará el apoderamiento al O.A.G.E.R. sin necesidad de que por parte del interesado se efectúe ningún trámite adicional, entrando el vigor el mismo desde la fecha de su otorgamiento.

Asimismo, desde esta misma plataforma se podrán gestionar los apoderamientos otorgados por su parte y realizar consultas de su estado, prórrogas y revocaciones de los mismos.

## **Artículo 25. Tramitación por vía electrónica de los procedimientos tributarios.**

1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites tributarios deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identificación de los responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

2. El OAGER deberá garantizar que los derechos de audiencia a los interesados y de información pública a los contribuyentes se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.

3. El interesado podrá solicitar y obtener información sobre el estado de la tramitación mediante las modalidades establecidas en los trámites incorporados.

4. El OAGER podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación, a las direcciones telemáticas de contacto que éste le haya indicado.

## **Artículo 26. Presentación de documentos y declaración responsable.**

1. No será necesario aportar documentos que se encuentren en poder del OAGER o de otras Administraciones Públicas con las que el Ayuntamiento de Salamanca haya firmado un convenio de colaboración. El ejercicio de este derecho se hará de acuerdo con la normativa aplicable a cada procedimiento.
2. El OAGER promoverá la sustitución de la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable del interesado que exprese la concurrencia de dichos requisitos y el compromiso de aportar los justificantes, a requerimiento de la Administración.
3. La comprobación de la información contenida en estas declaraciones se podrá efectuar en los distintos registros administrativos.

## **Artículo 27. Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.**

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

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

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

a. En el marco de un procedimiento tributario, el OAGER, como responsable del trámite, podrá solicitar telemáticamente la transmisión de datos en poder de otras administraciones que sean necesarias para el ejercicio de sus competencias.

b. Para dar respuesta a las peticiones de las administraciones conveniadas, el OAGER dispondrá de mecanismos automáticos de transmisión de datos en tiempo real.

c. Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de los datos correspondientes, el titular de éstos tiene que haber consentido expresamente la realización de la transmisión, de acuerdo con lo que establece la normativa de protección de datos de carácter personal, excepto en los casos previstos en una norma con rango de ley. Si no presta su consentimiento, el interesado deberá solicitar y aportar el certificado correspondiente.

d. Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por el OAGER o por otras administraciones conveniadas, se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora, y en ella se identificarán los datos requeridos y a sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. En la solicitud debe constar que se dispone del consentimiento expreso de los titulares afectados, de la manera prevista en el apartado anterior, salvo que este consentimiento no sea necesario, en virtud de una norma con rango de ley.

e. Se dejará constancia de la petición y la recepción de los datos en el expediente, por parte del OAGER. A los efectos de la verificación del origen y la autenticidad de los datos por parte de los órganos de fiscalización y control, se habilitarán mecanismos para que dichos órganos puedan realizar los controles que consideren oportunos.

f. Para garantizar la identidad de la Administración peticionaria y la de la Administración emisora, así como la integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos transmitidos, tanto la petición como la transmisión de datos deberán ir acompañadas de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente.

3. El OAGER establecerá los mecanismos necesarios para la elaboración de certificados administrativos electrónicos, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel. El contenido de éstos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación

generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo telemáticamente a los archivos del órgano u organismo emisor.

El OAGER emitirá certificados electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición de los contribuyentes. Este trámite se incluirá en la guía de trámites incorporada a la Administración Tributaria Electrónica, regulado en esta Ordenanza.

Los contribuyentes, en sustitución de los certificados en papel, podrán presentar al OAGER certificados en soporte electrónico de otras administraciones obtenidos telemáticamente o bien mediante la compulsa electrónica del certificado en papel.

### **Artículo 28. Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.**

1. La compulsa electrónica de documentos electrónicos se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica reconocida del personal al servicio de la Administración Tributaria Municipal que haya realizado la compulsa y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia. Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. La incorporación de documentos en soporte papel a los trámites y procedimientos tributarios que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica se realizará mediante la compulsa electrónica de los documentos en soporte papel.

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

4. Cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, se procederá, a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, mediante compulsa, para continuar con la tramitación del expediente.

5. En el traslado de documentos electrónicos a copias en soporte papel, se hará constar la diligencia del personal competente que acredite la correspondencia y la exactitud con el documento original electrónico, mediante la compulsa. Estos documentos tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

6. Los documentos electrónicos se podrán trasladar a copias en soporte papel mediante procedimientos automatizados. En este caso, el documento en soporte papel incorporará un mecanismo que permitirá validar su contenido con la identificación del documento electrónico original. El acceso al documento electrónico original se podrá realizar a través de una dirección electrónica facilitada por el OAGER.

### **Artículo 29. Finalización.**

1. Los procedimientos que se tramiten y se acaben en soporte electrónico garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por parte del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. El acto o resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 88 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, e ir acompañado de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente para dictar el acto o resolución.

3. El traslado de documentos electrónicos, incluidos los que deben figurar en los libros de resoluciones y en los libros de actas, mientras éstos no estén en soporte electrónico, se hará de acuerdo con el procedimiento de compulsa previsto en esta Ordenanza.

### **Artículo 30. Obligatoriedad de la comunicación por medios electrónicos.**

1. El OAGER podrá establecer mediante resolución de su Presidencia la obligatoriedad de comunicarse por medios electrónicos en los supuestos que se establecieron en el artículo 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Esta obligación puede comprender, en su caso, la práctica de notificaciones administrativas por medios electrónicos, así como la necesaria utilización de los registros electrónicos que se especifiquen.

2. En la resolución que establezca dicha obligación se especificarán las comunicaciones a las que se aplique, el medio electrónico de que se trate y los sujetos obligados. Dicha resolución deberá ser publicada en el «Boletín Oficial de la Provincia» y en la sede electrónica del OAGER.

3. Si existe la obligación de comunicación a través de medios electrónicos y no se utilizan dichos medios, el OAGER requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.

### **Artículo 31. Modificación del medio de comunicación inicialmente elegido.**

Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con el OAGER, sea o no por medios electrónicos, salvo las excepciones previstas en el artículo anterior. La opción elegida comenzará a producir efectos respecto de las comunicaciones que se produzca a partir del día siguiente de su recepción en el registro del OAGER.

### **Artículo 32. Comunicaciones con otros organismos públicos.**

El OAGER deberá utilizar medios electrónicos para comunicarse con otras Administraciones públicas. No obstante, podrá utilizar otros medios de comunicación atendiendo a los medios técnicos de que éstas dispongan.

### **Artículo 33. Práctica de notificaciones por medios electrónicos.**

1. El OAGER habilitará sistemas de notificación electrónica de acuerdo con lo dispuesto en los artículos siguientes.

2. La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse, de alguna de las formas siguientes:

a) Mediante la dirección electrónica habilitada en la forma regulada en el artículo 36 de esta Ordenanza.

b) Mediante sistemas de correo electrónico con acuse de recibo que deje constancia de la recepción en la forma regulada en el artículo 37 de esta Ordenanza.

c) Mediante comparecencia electrónica en la sede en la forma regulada en el artículo de 38 esta Ordenanza.

d) Otros medios de notificación electrónica que puedan establecerse, siempre que quede constancia de la recepción por el interesado en el plazo y en las condiciones que se establezcan en su regulación específica.

#### **Artículo 34. Elección del medio de notificación.**

1. Las notificaciones en los procedimientos tributarios se efectuarán por medios electrónicos cuando así haya sido solicitado o consentido expresamente por el interesado o cuando haya sido establecida como obligatoria.

2. La solicitud deberá manifestar la voluntad de recibir las notificaciones por alguna de las formas electrónicas reconocidas, e indicar un medio de notificación electrónica válido conforme a lo establecido en la presente Ordenanza.

3. Tanto la indicación de la preferencia en el uso de medios electrónicos como el consentimiento podrán emitirse y recabarse, en todo caso, por medios electrónicos.

4. Cuando la notificación deba admitirse obligatoriamente por medios electrónicos, el interesado podrá elegir entre las distintas formas disponibles salvo que la normativa que establece la notificación electrónica obligatoria señale una forma específica.

5. Cuando, como consecuencia de la utilización de distintos medios, electrónicos o no electrónicos, se practiquen varias notificaciones de un mismo acto administrativo, se entenderán producidos todos los efectos jurídicos derivados de la notificación, incluido el inicio del plazo para la interposición de los recursos que procedan, a partir de la primera de las notificaciones correctamente practicada. El OAGER podrá advertirlo de este modo en el contenido de la propia notificación.

6. Se entenderá consentida la práctica de la notificación por medios electrónicos respecto de una determinada actuación tributaria cuando, tras haber sido realizada por una de las formas válidamente reconocidas para ello, el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación. La notificación surtirá efecto a partir de la fecha en que el interesado realice dichas actuaciones. En el supuesto previsto en el párrafo anterior, el resto de las resoluciones o actos

del procedimiento deberán notificarse por el medio y en la forma que proceda conforme a lo dispuesto en la presente ordenanza.

### **Artículo 35. Modificación del medio de notificación.**

1. Durante la tramitación del procedimiento el contribuyente podrá requerir al OAGER que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, excepto en los casos en que la notificación por medios electrónicos tenga carácter obligatorio.

2. En la solicitud de modificación del medio de notificación preferente deberá indicarse el medio y lugar para la práctica de las notificaciones posteriores.

3. El cambio de medio a efectos de las notificaciones se hará efectivo para aquellas notificaciones que se emitan desde el día siguiente a la recepción de la solicitud de modificación en el registro del OAGER.

### **Artículo 36. Notificación mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de dirección electrónica habilitada.**

1. Serán válidos los sistemas de notificación electrónica a través de dirección electrónica habilitada siempre que cumplan, al menos, los siguientes requisitos:

a) Acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación.

b) Posibilitar el acceso permanente de los interesados a la dirección electrónica correspondiente, a través de la sede electrónica del OAGER o de cualquier otro modo.

c) Acreditar la fecha y hora de acceso a su contenido.

d) Poseer mecanismos de autenticación para garantizar la exclusividad de su uso y la identidad del usuario.

2. El OAGER se adhiere al sistema de dirección electrónica habilitada para la práctica de estas notificaciones cuya responsabilidad corresponde al Ministerio de la Presidencia. Los contribuyentes podrán solicitar la apertura de esta dirección electrónica, que tendrá vigencia indefinida, excepto en los supuestos en que se solicite su revocación por el titular, por fallecimiento de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, que una resolución administrativa

o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de notificaciones, supuesto en el cual se inhabilitará ésta dirección electrónica, comunicándose así al interesado.

3. Cuando se establezca la práctica de notificaciones electrónicas con carácter obligatorio, la dirección electrónica habilitada a que se refiere el apartado anterior será asignada de oficio y podrá tener vigencia indefinida.

### **Artículo 37. Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico.**

Se podrá acordar la práctica de notificaciones en las direcciones de correo electrónico que los ciudadanos elijan siempre que se genere automáticamente y con independencia de la voluntad del destinatario un acuse de recibo que deje constancia de su recepción y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación.

### **Artículo 38. Notificación por comparecencia electrónica.**

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del OAGER.

2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

a) Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.

b) El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

### **Artículo 39. Notificaciones y comunicaciones obligatorias por medios electrónicos.**

1. El OAGER practicará notificaciones electrónicas a las personas y entidades comprendidas en este artículo mediante la adhesión al sistema de notificación en dirección electrónica

2. Las personas y entidades a que se refiere el apartado 6 de este artículo estarán obligados a recibir por medios electrónicos las comunicaciones y notificaciones que efectúe el OAGER. en sus actuaciones y procedimientos tributarios

3. No obstante lo establecido en el apartado anterior, el OAGER podrá practicar las notificaciones por los medios no electrónicos y en los lugares y formas previstos en los artículos 109 a 112 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en los siguientes supuestos:

a) Cuando la comunicación o notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del obligado o su representante en las oficinas del OAGER y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento. Esta opción no corresponderá al obligado cuando concurren las circunstancias previstas en la letra b) siguiente.

b) Cuando la comunicación o notificación electrónica resulte incompatible con la inmediatez o celeridad que requiera la actuación administrativa para asegurar su eficacia.

c) Cuando las comunicaciones y notificaciones hubieran sido puestas a disposición del prestador del servicio de notificaciones postales para su entrega a los obligados tributarios con antelación a la fecha en que el OAGER tenga constancia de la comunicación al obligado de su inclusión en el sistema de dirección electrónica habilitada.

3. Si en algunos de los supuestos referidos en el apartado anterior el OAGER llegara a practicar la comunicación o notificación por medios electrónicos y no electrónicos, se entenderán producidos todos los efectos a partir de la primera de las comunicaciones o notificaciones correctamente efectuada.

4. En ningún caso se efectuarán en la dirección electrónica habilitada las siguientes comunicaciones y notificaciones:

a) Aquellas en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico.

b) Las que, con arreglo a su normativa específica, deban practicarse mediante personación en el domicilio fiscal del obligado o en otro lugar señalado al efecto por la normativa o en cualquier otra forma no electrónica.

c) Las que efectúe el OAGER en la tramitación de los recursos administrativos.

d) Las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.

e) Las dirigidas a las entidades de crédito adheridas al procedimiento para efectuar por medios electrónicos el embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de crédito.

f) Las dirigidas a las entidades de crédito que actúen como entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria del OAGER, en el desarrollo del servicio de colaboración.

g) Las dirigidas a las entidades de crédito adheridas al procedimiento electrónico para el intercambio de ficheros entre el OAGER y las entidades de crédito, en el ámbito de las obligaciones de información a la Administración tributaria municipal relativas a extractos normalizados de cuentas corrientes.

h) Las que deban practicarse con ocasión de la participación por medios electrónicos en procedimientos de enajenación de bienes desarrollados por los órganos de recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

5. Las notificaciones correspondientes a procedimientos iniciados a solicitud del interesado en los que éste o su representante haya señalado un lugar para notificaciones distinto de la dirección electrónica habilitada de uno u otro se practicarán en el lugar señalado por el interesado o su representante. Cuando, tras dos intentos, no sea posible efectuar la notificación en el lugar señalado por el interesado o su representante por causas no imputables a la Administración, el OAGER podrá practicar la notificación en la dirección electrónica habilitada del representante o del interesado si aquél no la tuviere o éste no actuase por medio de representante.

6. Estarán obligados a recibir por medios electrónicos las comunicaciones y notificaciones administrativas que en el ejercicio de sus competencias les dirija el OAGER:

a) Las personas jurídicas.

b) Las entidades sin personalidad jurídica.

c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las

Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

7. El acceso a las notificaciones practicadas por el OAGER se efectuará por los sujetos obligados con arreglo al régimen del sistema de dirección electrónica habilitada, así como mediante enlace desde la sede electrónica del OAGER, identificándose mediante un sistema de firma electrónica.

8. El OAGER certificará la notificación de un acto a través de la dirección electrónica habilitada, conforme a la información que deba remitir el prestador del servicio de dirección electrónica habilitada. Esta certificación, que podrá generarse de manera automatizada, incluirá la identificación del acto notificado y su destinatario, la fecha en la que se produjo la puesta a disposición y la fecha del acceso a su contenido o en que la notificación se consideró rechazada por haber transcurrido el plazo legalmente establecido.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO. REGISTRO, ARCHIVOS Y ACCESO A LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

### **Artículo 40. Registro telemático.**

1. Se crea el registro telemático del OAGER del Ayuntamiento de Salamanca.
2. Las disposiciones que aprueben la incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica determinarán qué documentos y formatos tendrán entrada en el registro telemático, así como sus condiciones de funcionamiento.
3. El registro telemático se integrará con todos los efectos en el registro general de la Corporación y tendrá carácter voluntario para los contribuyentes, excepto

los supuestos de utilización obligatoria establecidos por ley o por las normas de creación de futuros procedimientos telemáticos en que se regule la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones a través del registro referido.

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

5. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones en el registro telemático tendrá los mismos efectos que la presentación efectuada por el resto de los medios admitidos por el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

6. El registro telemático emitirá automáticamente un justificante de la recepción de los documentos electrónicos presentados, en el cual se dará constancia del asiento de entrada que se asigne al documento. Este justificante debe cumplir los requerimientos previstos en el artículo 23 de esta Ordenanza.

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

#### **Artículo 41. Archivo electrónico de documentos.**

1. El OAGER 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 17 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La reproducción en soporte electrónico de documentos en soporte papel se hará de conformidad con el procedimiento de compulsas previsto en esta Ordenanza.

2. 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.

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

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

#### **Artículo 42. Preservación y acceso a los registros y archivos administrativos electrónicos.**

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

### **CAPÍTULO OCTAVO. INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS A LA TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA**

#### **Artículo 43. Mecanismo de incorporación de trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica.**

1. El OAGER acordará la realización de procedimientos administrativos tributarios y trámites por medios electrónicos, de conformidad con las disposiciones de este Capítulo.

2. Las características de los procedimientos y trámites que se incorporen a la Administración Tributaria Electrónica se deberán definir, en cada caso, en la normativa correspondiente de desarrollo de esta Ordenanza, sobre la base del correspondiente proyecto de incorporación, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes.

3. Las previsiones contenidas en este Capítulo también serán de aplicación a los siguientes supuestos:

- a. Al procedimiento de modificación de los procedimientos y trámites que se hayan incorporado a la tramitación por vía electrónica.
- b. Al régimen de funcionamiento de los instrumentos y servicios específicos de la Administración Tributaria Electrónica.
- c. A la firma de convenios de colaboración y cooperación con otras administraciones y entidades en materia de Administración Tributaria Electrónica, sin perjuicio del resto de la normativa aplicable en materia de convenios.
- d. A los procedimientos de comunicación y de relación con otras Administraciones Públicas.

#### **Artículo 44. Proyecto de incorporación.**

El proyecto de incorporación deberá contener:

1. Memoria justificativa de la incorporación.
2. Identificación de los trámites y procedimientos que se incorporan.
3. Identificación de los canales electrónicos que se hayan habilitado para la realización del trámite.
4. Sistemas de identificación y acreditación electrónica de la voluntad del ciudadano para cada uno de los trámites que se incorporen, cuando éstos sean necesarios.
5. Programas y aplicaciones electrónicos que se utilizarán para cada uno de los trámites y procedimientos que se incorporen.
6. Memoria sobre protección de datos de carácter personal y de valoración de los riesgos.
7. Memoria sobre las implicaciones técnicas y organizativas derivadas de la incorporación.

8. Memoria sobre la gestión de la información y el ciclo de vida de la documentación, que incluya las garantías y necesidades de conservación y su disponibilidad.

#### **Artículo 45. Aprobación del proyecto de incorporación.**

1. Corresponde al OAGER la iniciativa de redactar el proyecto de incorporación, que deberá incluir el contenido mencionado anteriormente.

2. Una vez redactado, el proyecto de incorporación se deberá someter al informe favorable del Responsable de Seguridad Informática del OAGER y de su Asesoría Jurídica, los cuales se deberán pronunciar sobre los aspectos de su competencia.

3. El Responsable de Seguridad Informática y la Asesoría Jurídica del OAGER deberán emitir el informe correspondiente en el período de un mes. Si en este plazo no ha recaído dicho informe, éste se considerará favorable.

4. Corresponde a la Presidencia del OAGER a propuesta de la Gerencia del mismo, la aprobación del proyecto de incorporación.

#### **Artículo 46. Guía de trámites y procedimientos electrónicos del OAGER.**

Una vez aprobada la incorporación de un trámite o de un procedimiento a su tramitación por vía electrónica, se incluirá, a los efectos de información a los contribuyentes, en la guía de trámites y procedimientos electrónicos del OAGER, que lo publicará en su página web.

### **CAPÍTULO NOVENO. SERVICIO TELEMÁTICO DE PAGOS.**

#### **Artículo 47. Servicio Telemático de Pagos.**

1. El pago de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de los que sea acreedora la Administración Tributaria Municipal podrá realizarse por vía telemática de acuerdo con el procedimiento que se regula en este Capítulo.

2. El pago podrá ser realizado tanto por los propios obligados al pago, como por medio de terceros que actúen en su representación.

Quien ordene un pago en nombre de un tercero sin contar con representación o mandato suficientes estará sujeto a las responsabilidades correspondientes cuando dicho pago hubiese ocasionado un perjuicio a la persona en cuyo nombre se hizo el pago o a un tercero.

3. Los pagos podrán realizarse por cualquier medio admitido por el Servicio Telemático de Pagos y por alguna entidad financiera de entre las adheridas al mismo. En particular, podrán realizarse los pagos mediante transferencia bancaria desde una cuenta corriente abierta en una entidad financiera adherida.

4. El pago telemático podrá instrumentarse a través de las plataformas creadas al efecto. A tal efecto, la Presidencia del OAGER podrá acordar la adhesión a las mismas, aceptando y aprobando las normas técnicas que resulten necesarias.

5. La adhesión de las entidades financieras interesadas a la plataforma de pagos telemáticos utilizada por la Administración Tributaria Municipal se realizará conforme al procedimiento y requisitos técnicos previstos para la citada plataforma.

6. La realización del pago por medio telemático no supone alteración alguna en cuanto a las obligaciones formales de cualquier clase de las que sea responsable el interesado en relación con el concepto por el que se haya realizado el pago, en particular la relativa a la conservación de la documentación.

7. La imposibilidad, por el motivo que fuere, de realizar la transacción por el sistema de pago telemático, no excusarán al obligado al pago de realizar dicho pago dentro de los plazos establecidos en la normativa de los correspondientes tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público.

#### **Artículo 48. Procedimiento.**

1. Los interesados podrán determinar el importe a pagar por el concepto de que se trate mediante los formularios y/o aplicaciones disponibles en la página web del OAGER [www.oager.com](http://www.oager.com).

2. Una vez determinado el importe a pagar, el usuario utilizará un certificado de firma electrónica reconocida para dar la orden de pago necesaria para tramitar el pago por el medio de pago elegido. El OAGER custodiará durante cinco años la información relativa al no repudio de la orden de pago.

3. La información relativa al pago, una vez validada la firma digital, se enviará a la entidad financiera adherida al sistema de pago telemático elegida por el ordenante, conforme al procedimiento previsto en la plataforma de pago telemático.

4. La entidad financiera adherida, previa la realización de las comprobaciones que procedan según el medio de pago:

a. Devolverá un mensaje de error, en el supuesto de ser rechazado el cargo.

b. Efectuará el cargo en el medio de pago elegido por el ordenante del pago y realizará el abono en la cuenta restringida de recaudación de tributos de la Administración Tributaria Municipal generándose un Número de Referencia Completo (NRC), mediante un sistema criptográfico que permitirá asociar la orden de pago al pago de ella derivado.

5. La generación del NRC por la Entidad Financiera Colaboradora implicará:

a. Que la Entidad Financiera Colaboradora deberá realizar el abono en la cuenta restringida de recaudación.

b. Que el recibo en el que figura responde a un ingreso realizado en la Entidad Financiera Colaboradora que lo expide.

c. Que dicho recibo corresponde a la liquidación incorporada en el justificante de pago y no a otra.

d. Que a partir del momento de generación del NRC queda la Entidad Financiera obligada frente a la Administración Tributaria Municipal por el importe que figura en dicho justificante de pago, quedando el obligado al pago liberado de su obligación frente a la Hacienda Municipal.

e. Una vez generado el NRC no se admitirá la retrocesión del pago por parte de la Entidad Financiera, debiendo presentar el ordenante del pago, en su caso,

ante la Administración Tributaria Municipal, la correspondiente solicitud de devolución de ingresos indebidos.

6. La Entidad Financiera que haya generado el correspondiente NRC conservará durante cinco años los soportes informáticos que motivaron dicho NRC.

7. La Entidad Financiera adherida comunicará a la Administración Tributaria Municipal la confirmación del cobro efectuado. A la recepción del NRC, la Administración Tributaria Municipal presentará al ordenante del pago un justificante de pago electrónico, una vez que valide la coherencia de la transacción con el NRC. El justificante de pago podrá imprimirse.

El justificante de pago emitido conforme a lo establecido en este artículo, surtirá los efectos liberatorios para con la Administración Tributaria Municipal señalados en el Reglamento General de Recaudación.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **Primera. Incorporación de trámites y procedimientos actuales.**

Los trámites y procedimientos disponibles actualmente para la tramitación por vía electrónica de procedimientos, ya sea a través de la web del OAGER o a través de otros canales telemáticos y que se relacionan en el Anexo nº 1 de esta Ordenanza, se considerarán incorporados a la tramitación por vía electrónica y se deberán incluir en la guía de trámites y procedimientos electrónicos del OAGER desde el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza.

### **Segunda. Procedimientos en curso.**

Esta Ordenanza no se aplicará a los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

### **Tercera. Notificación electrónica.**

El OAGER pondrá en marcha la notificación electrónica, para los procedimientos y trámites que lo requieran, en el momento de la aprobación de

los decretos o resoluciones de incorporación a la guía de trámites y procedimientos electrónicos.

#### **Cuarta. Registro telemático.**

El OAGER habilitará el acceso al registro telemático, para los procedimientos y trámites que lo requieran, en el momento de la aprobación de los decretos o resoluciones de incorporación en la guía de trámites y procedimientos electrónicos.

#### **Quinta. Archivo electrónico.**

El OAGER formulará una propuesta técnica de organización, funcionamiento y puesta en marcha de su archivo electrónico, que se deberá emitir en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de esta Ordenanza.

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza.**

La Presidencia del OAGER tiene la competencia para dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución de esta Ordenanza que sean necesarias.

#### **Segunda. Seguimiento e implantación de la Ordenanza.**

El OAGER propondrá las acciones de desarrollo, seguimiento y evaluación de la aplicación de esta Ordenanza.

#### **Tercera. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.**

A partir de la entrada en vigor de esta Ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites tributarios, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios telemáticos y se ajustará a las condiciones y requisitos previstos en esta Ordenanza. Su regulación se ajustará al procedimiento de incorporación previsto en el Capítulo Octavo de la Ordenanza.

#### **Cuarta. Entrada en vigor.**

Esta Ordenanza entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

## Anexo I

**Trámites y gestiones municipales disponibles a través de la sede electrónica del OAGER del Ayuntamiento de Salamanca, [www.oager.com](http://www.oager.com)**

Descripción Servicio Telemático		
Realización de autoliquidaciones		
Obtención de certificado de pago tributos municipales		
Obtención de duplicado de deudas		
Solicitud de devolución de Ingresos Indevidos o por normativa		
Notificación de la deuda pendiente		
Realización de cambios de titularidad censal		
Obtención de cita previa		
Realización de pagos con cargo en cuenta corriente.		
Realización de cambios de dirección fiscal y/o de notificación		
Solicitud de beneficios fiscales		
Solicitud de fraccionamientos o aplazamientos de tributos		
Solicitud de certificado negativo de deudas con el Ayuntamiento		
Modificación de errores de nombre, apellidos, nif en la base de datos tributaria municipal		
Consulta de expedientes		
Consulta de Datos Fiscales		
Consulta de objetos tributarios (inmuebles, vehículos, ...)		
Consulta de objetos tributarios domiciliados		
Consulta de Impuestos (pagados, pendientes)		
Aportar documentos expedientes Inspección Tributaria		
Aportar documentos expedientes Recaudación		
Aportar documentos expedientes Servicio Tributario		

