



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña



**ORDENANZA REGULADORA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL
AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA**

DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA



ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....	5
CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.	7
Artículo 1.- Objeto.....	7
Artículo 2.- Ámbito de aplicación subjetivo.....	7
Artículo 3.- Ámbito de aplicación objetivo.	8
Artículo 4.- Principios generales de la administración electrónica.	8
CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.	11
Artículo 5.- Derechos y garantías de la ciudadanía.....	11
Artículo 6.- Deberes de la ciudadanía.	11
CAPÍTULO III. ACCESO A LOS SERVICIOS Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.	12
SECCIÓN I. LA SEDE ELECTRÓNICA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA.	12
Artículo 7.- Creación de la Sede Electrónica General.....	12
Artículo 8.- Responsables y órganos competentes.....	12
Artículo 9.- Contenidos y Servicios de la Sede Electrónica General.	12
Artículo 10.- Medios de Acceso a los Servicios Electrónicos	14
Artículo 11.- Formulación de Quejas y Sugerencias.....	14
Artículo 12.- Operatividad de la Sede Electrónica General.....	15
Artículo 13.- Otras Sedes Electrónicas.	15
SECCIÓN II. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	16
Artículo 14.- Difusión, Acceso y Reutilización de la Información de la Administración Municipal.....	16
Artículo 15.- Tablón de Edictos Electrónico del Ayuntamiento de A Coruña.....	16
Artículo 16.- Publicación Oficial.....	17
CAPÍTULO IV. DE LA IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA.	18
SECCIÓN I. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA.	18
Artículo 17.- Identificación de las sedes electrónicas de la Administración Municipal.....	18
Artículo 18.- Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.	18
Artículo 19.- Identificación y autenticación electrónica del personal al servicio de la Administración Municipal.	18
Artículo 20.- Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.	18
Artículo 21.- Política de identificación y autenticación electrónica del Ayuntamiento de A Coruña.	19
SECCIÓN II. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA.....	19



Artículo 22.-	Identificación y autenticación electrónica de la ciudadanía.....	19
Artículo 23.-	Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionario público.....	20
Artículo 24.-	Representación de la Ciudadanía por Terceros.....	20
Artículo 25.-	Niveles y Requisitos de Identificación en el acceso a los Servicios Electrónicos.....	21
Artículo 26.-	Subsanación de Defectos.....	21
CAPÍTULO V. DEL REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.....		22
SECCIÓN I. EL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL.....		22
Artículo 27.-	El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de A Coruña.....	22
Artículo 28.-	Funciones.....	22
Artículo 29.-	Funcionamiento.....	23
Artículo 30.-	Cómputo de plazos.....	23
Artículo 31.-	Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.....	24
Artículo 32.-	Salida de escritos, solicitudes y comunicaciones.....	24
SECCIÓN II. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.....		25
Artículo 33.-	La comunicación electrónica.....	25
Artículo 34.-	La notificación electrónica.....	25
Artículo 35.-	Práctica de la notificación electrónica.....	26
Artículo 36.-	Notificación mediante comparecencia electrónica en la sede.....	26
Artículo 37.-	La dirección electrónica habilitada.....	26
CAPÍTULO VI. DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....		28
SECCIÓN I. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS.....		28
Artículo 38.-	Iniciación de los procedimientos por medios electrónicos.....	28
Artículo 39.-	Instrucción de los procedimientos por medios electrónicos.....	28
Artículo 40.-	Información a los interesados.....	28
Artículo 41.-	Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.....	29
Artículo 42.-	El expediente electrónico.....	29
SECCIÓN II. SERVICIO DE PAGOS ELECTRÓNICO.....		30
Artículo 43.-	Servicio de Pagos Electrónico.....	30
SECCIÓN III. APROBACIÓN DE LAS APLICACIONES E INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ELECTRÓNICOS.....		30
Artículo 44.-	Aprobación de las aplicaciones, hardware, dispositivos y recursos electrónicos.....	30
Artículo 45.-	Interoperabilidad y seguridad.....	30
Artículo 46.-	Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos del Ayuntamiento de A Coruña.....	31
CAPÍTULO VII. DE LOS DOCUMENTO Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS.....		32
SECCIÓN I. EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y SUS COPIAS.....		32
Artículo 47.-	El Documento Administrativo Electrónico.....	32
Artículo 48.-	Copias electrónicas de documentos electrónicos.....	32
Artículo 49.-	Copias electrónicas de documentos en soporte no electrónico.....	33



Artículo 50.-	Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.	33
Artículo 51.-	Cooperación con otras Administraciones Públicas.....	33
Artículo 52.-	Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.....	34
Artículo 53.-	Documentos electrónicos aportados por la ciudadanía.....	35
Artículo 54.-	Obtención de copias electrónicas de documentos electrónicos por la ciudadanía.	35
Artículo 55.-	Política de Gestión de Documentos.....	36
SECCIÓN II. EL ARCHIVO ELECTRÓNICO.		36
Artículo 56.-	El Archivo Electrónico.....	36
Artículo 57.-	Acceso al Archivo Electrónico.	37
DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....		38
Disposición transitoria primera. Procedimientos en curso.....		38
Disposición transitoria segunda. Trámites y procedimientos actuales.....		38
Disposición transitoria tercera. Adaptación de operativas electrónicas		38
Disposición transitoria cuarta. Adaptación de la normativa municipal.		38
DISPOSICIONES FINALES.....		39
Disposición final primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza.....		39
Disposición final segunda. Modificaciones de la Ordenanza.....		39
Disposición final tercera. Regulación de nuevos procedimientos y trámites.		39
Disposición final cuarta. Implantación y puesta en funcionamiento de los sistemas.....		39
Disposición final quinta. Entrada en vigor de los derechos y deberes reconocidos en la Ordenanza.		39
Disposición final sexta. Entrada en vigor.		39



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

El 23 de Junio del año 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado y un día después entró en vigor la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios públicos, en adelante LAECSP, cuya finalidad es promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos y entre las diferentes Administraciones Públicas. En virtud de esta Ley, los ciudadanos podrán realizar todas sus gestiones administrativas por medios electrónicos, quedando de esta forma, las Administraciones Públicas, obligadas a ofrecer sus servicios por Internet, dispositivos móviles, TDT o cualquier medio electrónico futuro.

Junto con esta Ley se ha ido construyendo un marco normativo cada vez más complejo, con el que se pretende dar forma, fundamentalmente, a todos los aspectos relacionados con el uso de la Administración Electrónica. Este marco normativo lo componen, entre otras, la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Conforman también el articulado legal de la administración electrónica el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el real decreto 3/2010 de 8 de enero y el Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010 de 8 de enero.

La Ordenanza de Administración Electrónica forma parte de las iniciativas enmarcadas dentro Agenda Digital de A Coruña, destinada a configurar el contexto digital que sirva a su vez de motor para la incorporación de las TIC en el proceder del Ayuntamiento. En este sentido, se posiciona como uno de los principales elementos que conformarán la base reguladora que impulse la sociedad digital y del conocimiento, con el objetivo de incrementar la confianza digital de la ciudadanía. Es, por lo tanto, referente normativo respecto a la regulación de las relaciones a través de medios electrónicos del Ayuntamiento con la ciudadanía, empresas y el resto de Administraciones Públicas, aportando la seguridad jurídica que las citadas relaciones precisan.

La Ordenanza se estructura en siete Capítulos, cuatro Disposiciones Transitorias y seis Finales, a lo largo de los cuales se especifican, partiendo de los derechos y los deberes de los ciudadanos que en ella se manifiestan, los principios generales de actuación de la Administración Municipal en esta materia, así como las condiciones, garantías y efectos jurídicos de la utilización de los medios electrónicos en las relaciones con los ciudadanos. Junto a ello, se determinan las diferentes herramientas y servicios que van a ponerse en manos de los ciudadanos para hacer posible el ejercicio de sus derechos por medios electrónicos, encabezados por la Sede Electrónica General, que se constituye como el espacio de



referencia para el acceso a los diferentes servicios que se pondrán en marcha desde el Ayuntamiento de A Coruña.

En el Capítulo Primero se definen el objeto y ámbito de aplicación de la Ordenanza, así como los principios a los cuales se ajustará la prestación de los servicios públicos electrónicos por parte de la Administración Municipal.

El Capítulo Segundo recoge los derechos y deberes de la ciudadanía en cuanto a la utilización de la Administración Electrónica como vía en la relación con la Administración Municipal.

El Capítulo Tercero se centra fundamentalmente en el régimen jurídico de la Sede Electrónica General, así como en la información y servicios de los que el Ayuntamiento de A Coruña incorporará al mismo, para que sean accesibles para la ciudadanía.

El Capítulo Cuarto regula la identificación y autenticación electrónica de los distintos agentes que en cada momento puedan relacionarse con la Administración Municipal en este contexto (Ayuntamiento, ciudadanos, empresas y otras Administraciones Públicas), con el objetivo de cumplir con los requisitos que garanticen la seguridad de estas relaciones, bajo el criterio de la proporcionalidad.

El Capítulo Quinto regula los principales servicios que hacen posible la interacción entre la Administración Municipal y sus ciudadanos, el registro electrónico y las comunicaciones y notificaciones electrónicas.

La gestión electrónica de los procedimientos administrativos se aborda en el Capítulo Sexto, dividido en tres Secciones, en los que se regulan y detallan la tramitación electrónica de los procedimientos accesibles a través de la administración electrónica municipal, y los mecanismos de aprobación de las aplicaciones e incorporación de trámites y procedimientos administrativos electrónicos.

Por último, el Capítulo Séptimo recoge el documento electrónico y sus copias, así como el archivo electrónico y el acceso a los documentos electrónicos.

Se cierra la Ordenanza con las disposiciones transitorias y finales, en la que se determina tanto su entrada en vigor, como aquellas cuestiones a tener en cuenta para una transición exitosa y una futura evolución de la misma.



CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- *Objeto.*

1. La presente Ordenanza regula la utilización de los medios electrónicos en el ámbito de actuación de la Administración Municipal de A Coruña, y con ello el desarrollo de los derechos consagrados en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
2. A tal fin, el objeto de esta Ordenanza incluye:
 - a) Los principios generales que guían el impulso y desarrollo de la Administración Electrónica en el ámbito de competencia de la Administración Municipal.
 - b) El desarrollo, en el ámbito propio de la Ordenanza Municipal, de los derechos y los deberes que deben regir las relaciones por medios electrónicos de los ciudadanos con la Administración Municipal.
 - c) La regulación de las condiciones y los efectos jurídicos del uso de los medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos, así como de los principales instrumentos que intervienen y los requisitos de validez de documentos y archivos electrónicos

Artículo 2.- *Ámbito de aplicación subjetivo.*

Esta Ordenanza será de aplicación:

1. A las entidades que, de aquí en adelante, serán denominadas conjuntamente como Administración Municipal:
 - a) Los órganos del Ayuntamiento de A Coruña y las unidades administrativas que de ellos dependen.
 - b) Los organismos autónomos, entidades públicas empresariales, y demás entidades de derecho público dependientes del Ayuntamiento de A Coruña.
 - c) A las sociedades y entidades concesionarias de servicios públicos municipales cuando así lo establezcan los contratos o lo aprueben sus titulares, en sus relaciones con el Ayuntamiento de A Coruña y con la ciudadanía, en el marco de la prestación de dichos servicios públicos municipales y en el ejercicio de potestades administrativas que tengan encomendadas por otras administraciones.
2. A las relaciones establecidas a través de medios electrónicos entre la Administración Municipal y la ciudadanía (personas físicas y jurídicas), así como con otras Administraciones Públicas, a excepción de aquellas sujetas al Derecho privado.
3. Así mismo se promoverá la aplicación de los principios de esta Ordenanza en el resto de entidades vinculadas con el Ayuntamiento de A Coruña donde sea su representación mayoritaria, directa o indirectamente.



Artículo 3.- *Ámbito de aplicación objetivo.*

1. Esta Ordenanza será de aplicación a las actuaciones en las que participe la Administración Municipal a través de medios electrónicos, y concretamente:
 - a) A las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico-administrativo.
 - b) La consulta por parte de la ciudadanía de información pública originada en la Administración Municipal
 - c) La realización de los trámites y procedimientos administrativos accesibles por vía electrónica, de conformidad con lo que prevé esta Ordenanza.
 - d) El tratamiento de la información obtenida por la Administración Municipal.
 - e) En las relaciones de la Administración Municipal de A Coruña con otras administraciones realizadas a través de medios electrónicos se estará a lo establecido en la normativa vigente y, cuando sea posible, a los principios y normas de esta ordenanza.
2. El sentido de los términos que se emplean en esta Ordenanza se corresponderán con los que se establecen en el Anexo de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos a este respecto.

Artículo 4.- *Principios generales de la administración electrónica.*

La actuación de la Administración Municipal en general, y en especial la referida al impulso de la Administración Electrónica, estará informada por los siguientes principios generales:

a. Principio de servicio a la ciudadanía.

Se impulsará la incorporación progresiva de informaciones, trámites, servicios y procedimientos al ámbito de la Administración Electrónica para posibilitar la proximidad de su actividad a la ciudadanía.

En cumplimiento de este principio, se garantizará el acceso de toda la ciudadanía a los servicios electrónicos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, a través de un sistema de multicanal que contará, al menos, con los medios incluidos en el artículo 10 de esta ordenanza.

b. Principio de simplificación administrativa.

Se eliminarán todos los trámites o actuaciones que se consideren irrelevantes, rediseñando los procesos y los procedimientos administrativos, de acuerdo con la normativa de aplicación, utilizando al máximo las posibilidades derivadas de las tecnologías de la información y la comunicación, con el fin de reducir de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

c. Principio de impulso de los medios electrónicos.



Se impulsará de forma preferente el uso de los medios electrónicos en el conjunto de sus actividades y, en especial, en las relaciones con los ciudadanos. A tal efecto, podrán establecerse incentivos para fomentar la utilización de los medios electrónicos entre la ciudadanía.

d. Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad progresiva a las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas, garantizándose la libertad de elección por la ciudadanía de las alternativas tecnológicas existentes en cada momento que hayan sido previamente incorporadas por la Administración Municipal. Se promoverá el uso de estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

e. Principio de confidencialidad, seguridad y respeto al derecho de protección de datos de carácter personal, 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 la ciudadanía, al derecho al honor, y a la intimidad personal y familiar.

f. Principio de transparencia y publicidad, por el cual, el uso de medios electrónicos facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

g. Principio de cooperación.

Se impulsará la firma de aquellos convenios y acuerdos que sean necesarios con otras Administraciones Públicas, Colegios Profesionales, Asociaciones y otras entidades públicas o privadas, para facilitar la interoperabilidad de los sistemas, la fijación de estándares técnicos, el establecimiento de mecanismos para intercambiar información, así como el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación.

h. Principio de usabilidad y de accesibilidad universal a la información y a los servicios, mediante la implantación de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés para la ciudadanía de manera rápida, segura y comprensible potenciándose, a tal efecto, el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información, conforme a los criterios y los estándares internacionales de accesibilidad universal, diseño y tratamiento documental, e incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos con discapacidades o especiales dificultades que lo requieran.

i. Principio de responsabilidad, veracidad, autenticidad y actualización de las informaciones y servicios ofrecidos a través de medios electrónicos.

j. Principio de igualdad.

El uso de medios electrónicos no podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones hacia la ciudadanía que se relacione con la Administración Municipal por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos, como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativos, ello sin perjuicio de que se puedan establecer medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

k. Principios de acceso y disponibilidad limitada.

Se facilitará el acceso de las demás Administraciones Públicas a los datos relativos a la ciudadanía que estén disponibles y se encuentren en soporte electrónico, especificando, en los correspondientes convenios, las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos, con las máximas garantías de seguridad, integridad y



disponibilidad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

La disponibilidad de tales datos se limitará estrictamente a aquellos que sean requeridos a la ciudadanía por las restantes Administraciones para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia, de acuerdo con la normativa reguladora de los mismos. El acceso a dichos datos estará condicionado, en el caso de datos de carácter personal, a que se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos o documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

l. Principio de proporcionalidad.

Sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Igualmente sólo se requerirá a la ciudadanía la aportación de aquellos datos que sean estrictamente necesarios a la finalidad para la que sean solicitados.

m. Principio de legalidad.

La ciudadanía conservará la integridad de las garantías jurídicas, ante la Administración Municipal, establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Artículo 5.- *Derechos y garantías de la ciudadanía.*

1. De conformidad con lo establecido en la legislación vigente, la ciudadanía podrá ejercer el derecho a relacionarse con la Administración Municipal utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener información, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, formular pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y recurrir las resoluciones y actos administrativos.

Artículo 6.- *Deberes de la ciudadanía.*

1. La ciudadanía, en sus relaciones con la Administración Municipal a través de medios y canales electrónicos, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:
 - a) Utilizar conforme al principio de buena fe los servicios y procedimientos electrónicos que se pongan a su disposición.
 - b) Facilitar a la Administración Municipal información veraz, completa, precisa y adecuada a los fines para los que se solicita su actuación.
 - c) Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos cuando éstas así lo requieran.
 - d) Custodiar aquellos elementos identificativos personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas cuando para ello se utilizan medios electrónicos.
 - e) Respetar el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad y el resto de los derechos en materia de protección de datos.
2. La Administración Municipal podrá determinar los supuestos y condiciones en los que resultará obligatorio comunicarse con la misma a través de medios electrónicos, cuando los interesados sean personas jurídicas o colectivos de personas físicas que tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos. Así mismo, será obligatoria dicha comunicación por medios electrónicos cuando una norma o disposición legal así lo fije.
3. Los órganos y unidades administrativas exigirán el cumplimiento de estos deberes, en el marco de lo previsto en la normativa aplicable y en las previsiones de esta Ordenanza.



CAPÍTULO III. ACCESO A LOS SERVICIOS Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

SECCIÓN I. LA SEDE ELECTRÓNICA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA.

Artículo 7.- Creación de la Sede Electrónica General.

1. Se establece la creación y funcionamiento de la Sede Electrónica General del Ayuntamiento de A Coruña, cuyo ámbito de aplicación se establece en el apartado 1.a del Artículo 2 de esta Ordenanza.
2. La Sede Electrónica General estará disponible a través de la dirección electrónica <https://sede.coruna.gob.es>, y será en todo caso accesible desde el portal Web municipal www.coruna.es.
3. Se realizarán a través de la Sede Electrónica General todas las actuaciones y procedimientos, así como el acceso a la información y servicios que requieran la autenticación del Ayuntamiento o de la ciudadanía por medios electrónicos, además de aquellos otros que deban ser incluidos por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.
4. La Sede Electrónica General del Ayuntamiento de A Coruña utilizará para identificarse y garantizar una comunicación segura con los sistemas que se establecen en el artículo 17 de esta Ordenanza, que a su vez serán publicados en la propia Sede.
5. Serán publicados en la Sede Electrónica General los canales a través de los cuales los ciudadanos podrán acceder a ella.
6. Así mismo, en materia de seguridad e interoperabilidad, se aplicarán los principios básicos y requisitos mínimos que establece el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, relativo al Esquema Nacional de Seguridad, así como lo establecido el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Artículo 8.- Responsables y órganos competentes.

1. La titularidad de la Sede Electrónica General corresponde al Ayuntamiento de A Coruña
2. La gestión tecnológica de la Sede Electrónica General, así como la de los servicios a los que se da acceso a través de ella, será competencia de la Dirección de Planificación y Administración Electrónica o de la unidad administrativa que la sustituya o a la que se atribuyan sus funciones.
3. Serán responsables de la gestión, de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la Sede Electrónica General los titulares de los órganos administrativos que tengan encomendadas las funciones respectivas, y en su caso los titulares de las entidades que se incorporen a la sede.

Artículo 9.- Contenidos y Servicios de la Sede Electrónica General.



1. A través de la Sede Electrónica General, la ciudadanía tendrá acceso a todas aquellas actuaciones, procedimientos y servicios electrónicos que el Ayuntamiento incorpore.
2. Los contenidos mínimos que formarán parte de la Sede Electrónica General serán los siguientes:
 - a) Identificación de la Sede, así como del órgano u órganos titulares y los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma.
 - b) Enlace a la norma de creación de la Sede Electrónica General y del Registro Electrónico.
 - c) Los canales a través de los cuales los ciudadanos podrán acceder a la Sede.
 - d) Información necesaria para la correcta utilización de la Sede, así como la relativa a la propiedad intelectual.
 - e) Relación de sistemas de firma electrónica y certificados electrónicos que sean admitidos o utilizados en la Sede Electrónica General, así como los procedimientos para los que son válidos.
 - f) Los requisitos de acceso a los distintos servicios electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía.
 - g) Información sobre el sistema de verificación de firmas/certificados electrónicos.
 - h) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con el Ayuntamiento.
 - i) Catálogo de trámites y procedimientos electrónicos disponibles en la Sede.
 - j) Disposiciones por las que se crean los sellos electrónicos y los códigos seguros de verificación para las actuaciones administrativas automatizadas.
 - k) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal y enlace con la Agencia Española de Protección de Datos.
 - l) Datos de localización, como son la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.
 - m) Indicación de fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles a los efectos previstos en el artículo 25.1 de la Ley 11/2007 de 22 de junio
 - n) Los efectos jurídicos de la presentación de documentos o de las notificaciones que se practiquen.
 - o) Así como todos aquellos contenidos que legal o reglamentariamente sean exigibles.
3. Así mismo, entre los servicios que se incluirán en la Sede Electrónica General se encontrarán:
 - a) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la Sede.
 - b) El sistema de verificación de firmas/certificados electrónicos.
 - c) El sistema para la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos emitidos en el ámbito de aplicación de la Sede.
 - d) Servicio de acceso al estado de tramitación de expedientes.
 - e) El Registro Electrónico.
 - f) El Perfil del Contratante.
 - g) El Servicio de Pago Electrónico.
 - h) El Tablón de Edictos Electrónico.



- i) El buzón general de sugerencias y quejas, así como indicación de otros medios disponibles para la presentación de éstas.
 - j) El servicio de aviso de interrupciones necesarias por razones técnicas.
 - k) El enlace a otras sedes electrónicas de la Administración Municipal.
 - l) Así como todos aquellos servicios que legal o reglamentariamente sean exigibles.
4. Los órganos titulares responsables de la Sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos según lo estipulado en el artículo 7.3 de esta Ordenanza y con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
 5. La Sede Electrónica General, en sus funciones de Punto de Acceso Electrónico General, podrá proporcionar acceso a servicios o contenidos correspondientes a otras Administraciones Públicas, mediante la celebración de los correspondientes Convenios, según se establece en el Artículo 13 de esta Ordenanza.
 6. En la Sede Electrónica General se garantizará el acceso a los contenidos y servicios en gallego y castellano, y podrá incluir informaciones en otros idiomas cuando se considere de interés general por parte del titular de la misma.

Artículo 10.- *Medios de Acceso a los Servicios Electrónicos*

El Ayuntamiento de A Coruña garantizará el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos disponibles en el ámbito de la Sede Electrónica General a través de diferentes canales, contando al menos con los siguientes medios:

- a) Las oficinas o instalaciones de atención presencial del Ayuntamiento de A Coruña que se determinen, en las que se pondrán a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 5 de esta Ordenanza, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
- b) El punto de acceso electrónico general en Internet será la Sede Electrónica General, a través de la cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con el Ayuntamiento, acceder a la información, servicios y transacciones disponibles, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 9.
- c) La atención telefónica a través del número de atención ciudadana 010 que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos regulados en la presente Ordenanza.
- d) Cualquier otro canal de prestación de servicios que se disponga, cuando la madurez de la tecnología y el rediseño de los servicios así lo permitan, adaptando el servicio a las características concretas del canal y, previa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y en la Sede Electrónica General de los medios electrónicos a utilizar en cada supuesto.

Artículo 11.- *Formulación de Quejas y Sugerencias.*



1. Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas en relación con el contenido, funcionamiento, gestión y servicios ofrecidos en la Sede Electrónica General que se crea por la presente Ordenanza, serán los siguientes:
 - a) Los establecidos en el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
 - b) Presentación electrónica a través del buzón general de sugerencias y quejas de la Sede Electrónica General.
2. Así mismo, la relación de dichos medios estará publicada en la propia Sede Electrónica General.
3. No se considerarán medios para la formulación de sugerencias y quejas los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que susciten los ciudadanos.

Artículo 12.- *Operatividad de la Sede Electrónica General.*

1. Los servicios de la Sede Electrónica General estarán disponibles las 24 horas del día, todos los días del año, excepto en aquellos casos en que exista una regulación específica del servicio prestado.
2. Cuando, por razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo, se prevea la imposibilidad de acceso a la Sede Electrónica General o a alguno de sus servicios, este hecho deberá anunciarse con la máxima antelación posible, al menos a través del servicio de aviso de interrupciones. Para ello se indicarán, en su caso, los medios alternativos disponibles.
3. En los supuestos de interrupción sobrevenida del servicio como consecuencia de incidencias imprevistas se adoptarán las medidas técnicas que sean necesarias para asegurar el restablecimiento del servicio a la mayor brevedad y, siempre que sea posible, se dispondrán las medidas para que el usuario resulte informado de esta circunstancia con indicación de los medios alternativos disponibles.
4. Cuando no exista medio alternativo disponible y no exista norma específica que regule el servicio, se dispondrán las medidas para que el usuario resulte informado de los efectos de la suspensión, con indicación expresa, a efectos de prórroga, de plazos de inminente vencimiento. En todo caso, se aplicará lo dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pudiendo el interesado comunicar esta circunstancia al órgano instructor del procedimiento en cuestión quién, a la vista de los informes recabados y las pruebas aportadas, adoptará motivadamente las medidas oportunas. Con objeto de dar garantías a esta decisión se mantendrá un registro de evidencias electrónicas del funcionamiento de los servicios prestados en la sede.

Artículo 13.- *Otras Sedes Electrónicas.*

1. Las Entidades dependientes del Ayuntamiento a las que es aplicable el régimen establecido en esta Ordenanza, según lo establecido en el artículo 2.1.b) y c) de la presente, podrán crear sus propias sedes electrónicas mediante resolución de su órgano de gobierno y autorización de la



- Junta de Gobierno Local. La publicación de la orden o resolución de creación se realizará a través de la Sede Electrónica General.
2. Las sedes electrónicas antes mencionadas, deberán cumplir los mismos requisitos que la Sede Electrónica General. Del mismo modo, los contenidos y servicios a los que se dé acceso a través de ellas se corresponderán, como mínimo, con los estipulados en el artículo 9 de esta Ordenanza para la Sede Electrónica General del Ayuntamiento, salvo aquellos que por su naturaleza y ámbito de competencia no les sea de aplicación.
 3. Las entidades aludidas en el primer apartado de este artículo, podrán asimismo incorporarse a la Sede Electrónica General del Ayuntamiento de A Coruña, configurándose así ésta como una sede compartida.
 4. La creación de las sedes bajo la fórmula recogida en el apartado anterior, se formalizará a través de un convenio de colaboración, el cual se publicará en la Sede Electrónica General. En él se reflejarán las condiciones por las que se regirá la prestación de servicios públicos electrónicos accesibles, las condiciones técnicas y organizativas, así como el régimen de responsabilidades sobre los servicios y contenidos comunes y propios.
 5. En consecuencia, la Sede Electrónica General del Ayuntamiento de A Coruña se convierte en Punto de Acceso General de la Administración Municipal. A través de ella serán accesible las sedes electrónicas de la Administración Municipal, sin perjuicio de que sea posible el acceso electrónico directo a las mismas.
 6. Así mismo, y mediante convenio de colaboración, se podrán incorporar a la Sede Electrónica General, las sedes del resto de entidades incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza, así como crear sedes compartidas con otras Administraciones Públicas.
 7. En la Secretaría General, o en la unidad administrativa en la que delegue, se mantendrá un registro actualizado de sedes electrónicas de la Administración Municipal, en el que se indicarán al menos, sus características, titularidad, ámbito, condiciones de uso, convenios de colaboración o cualquier otro elemento que las regule o afecte a la prestación de sus servicios electrónicos. Este directorio será accesible desde la Sede Electrónica General del Ayuntamiento de A Coruña.

SECCIÓN II. LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 14.- *Difusión, Acceso y Reutilización de la Información de la Administración Municipal.*

Además de lo dispuesto en esta Ordenanza, la Administración Municipal se regirá por la normativa que se desarrolle reglamentariamente en materia de transparencia, acceso y reutilización de la información, y en lo relativo a la difusión, acceso y reutilización de la información a través de medios electrónicos.

Artículo 15.- *Tablón de Edictos Electrónico del Ayuntamiento de A Coruña.*



1. La publicación de los actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria, deba realizarse en el tablón de anuncios podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la Sede Electrónica General, con el mismo carácter de oficialidad y autenticidad, y con el mismo valor y efectos jurídicos reconocidos a aquella. Para que la publicación de edictos procedentes de otros entes o de la autoridad judicial en la Sede Electrónica General sustituya a la publicación preceptiva en el tablón de anuncios, tal circunstancia deberá estar expresamente prevista en la normativa o resolución judicial correspondiente.
2. El Tablón de Edictos Electrónico se publicará en la Sede Electrónica General del Ayuntamiento de A Coruña, y para acceder a su consulta no se requerirá ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad por parte del usuario. Así mismo, se podrá consultar a través de los medios recogidos en el Artículo 10 de esta Ordenanza, garantizándose, en cualquier caso, el acceso y la ayuda necesaria para realizar una consulta efectiva.
3. El Tablón de Edictos Electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, integridad y disponibilidad de su contenido según lo establecido en la Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. A efecto del cómputo de plazos que corresponda, se establecerá un mecanismo que garantice la constatación de la fecha y la hora de la publicación electrónica de los edictos y anuncios.
4. La disponibilidad y operatividad del Tablón de Edictos Electrónico del Ayuntamiento de A Coruña se regirá por lo estipulado en el artículo 12 de esta Ordenanza.

Artículo 16.- *Publicación Oficial.*

1. A través de la Sede Electrónica General regulada en esta Ordenanza se facilitará el acceso a los diarios oficiales en que se publique información pública del Ayuntamiento de A Coruña. La publicación de estos diarios o boletines oficiales por medios electrónicos tendrá los mismos efectos que los atribuidos a la publicación de su edición impresa.
2. Así mismo, se facilitará la difusión de información y documentación por medios electrónicos que, en cualquier caso, no sustituirán a la publicidad de las disposiciones normativas y los actos que, conforme a la legislación vigente, deban ser publicados en un diario oficial, conforme a las leyes. Así mismo, esta difusión podrá complementar la publicidad realizada en diarios oficiales en soporte papel, en aquellos supuestos en que, por las limitaciones de este medio, no sea obligatorio publicar el contenido completo de las disposiciones o actos objeto de publicación.



CAPÍTULO IV. DE LA IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA.

SECCIÓN I. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y AUTENTICACIÓN DEL EJERCICIO DE SU COMPETENCIA.

Artículo 17.- *Identificación de las sedes electrónicas de la Administración Municipal.*

1. Las sedes electrónicas creadas en el ámbito de la Administración Municipal se identificarán mediante certificado de sede electrónica.
2. El uso de dicho certificado estará limitado a la identificación de la sede electrónica, quedando excluida su aplicación para la firma electrónica de documentos y trámites.

Artículo 18.- *Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.*

1. La Administración Municipal podrá utilizar el sello electrónico o el código seguro de verificación como sistemas de firma electrónica en el ámbito de la actuación administrativa automatizada.
2. La creación de sellos electrónicos o códigos seguros de verificación para la actuación administrativa automatizada deberá realizarse mediante el correspondiente Decreto de Alcaldía o resolución del titular del organismo público, en el que se deberán especificar las condiciones de responsabilidad, uso, garantías técnicas y legales, así como supuestos y trámites en que serán de aplicación.

Artículo 19.- *Identificación y autenticación electrónica del personal al servicio de la Administración Municipal.*

El personal al servicio de la Administración Municipal utilizará, para su identificación y autenticación por medios electrónicos en el ejercicio de sus competencias, los sistemas de identificación y firma electrónica que se determinen en cada caso, entre los cuales se encontrará aquella basada en un certificado de empleo público al servicio de la Administración, expresamente admitido con esta finalidad.

Artículo 20.- *Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación.*

1. La Administración Municipal garantizará, con pleno respeto a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, la seguridad y la protección de los datos y documentos transmitidos en entornos cerrados de comunicación, los cuales serán considerados como válidos a efectos de autenticación e identificación por medios electrónicos, teniendo constancia en todo caso de sus emisores y receptores.



2. La Administración Municipal establecerá la relación de emisores y receptores autorizados y la naturaleza de los datos a intercambiar en entornos cerrados de comunicación. Cuando dicho intercambio se realice con otra Administración Pública, se deberán fijar previamente en el preceptivo convenio firmado al respecto las condiciones y garantías por las que se regirá la transmisión.

Artículo 21.- *Política de identificación y autenticación electrónica del Ayuntamiento de A Coruña.*

1. El Ayuntamiento aprobará, por Decreto de Alcaldía, su política de firma electrónica y de certificados, la cual será publicada íntegramente en la Sede Electrónica General.
2. La política de firma electrónica y de certificados, en consonancia con lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas, concretará los procesos de generación, validación y conservación de firmas electrónicas, así como las características y requisitos exigibles a los sistemas de firma electrónica, los certificados, los servicios de sellado de tiempo, y otros elementos de soporte de las firmas.
3. Los organismos vinculados o dependientes o cualquier otra entidad de distinta naturaleza adscritos al Ayuntamiento de A Coruña adoptarán las medidas oportunas para implementar, en sus respectivos ámbitos, los sistemas de identificación electrónica correspondientes pudiendo contar a estos efectos con el apoyo de los servicios municipales del Ayuntamiento de A Coruña.

SECCIÓN II. IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA CIUDADANÍA.

Artículo 22.- *Identificación y autenticación electrónica de la ciudadanía.*

1. Las personas físicas y jurídicas podrán utilizar los siguientes sistemas de identificación y acreditación en sus relaciones con la Administración Municipal:
 - a) Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad electrónico, para personas físicas.
 - b) Los sistemas de firma electrónica avanzada basados en certificado electrónico reconocido admitidos.
 - c) La Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de A Coruña, para realizar los trámites y acceder a los servicios que ésta ofrezca, siempre que sus titulares se identifiquen a través de un Número de Identificación Personal o claves previamente concertadas entre el ciudadano y la Administración Municipal.
 - d) Otros sistemas de identificación y de firma electrónica que establezca la propia Administración Municipal, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.



2. Se publicarán en la correspondiente Sede Electrónica la relación de sistemas de identificación, firma y certificados electrónicos admitidos y los procedimientos y servicios para los que son válidos.

Artículo 23.- *Identificación y autenticación de la ciudadanía por funcionario público.*

1. En los supuestos en los que el ciudadano carezca de los medios de identificación o autenticación necesarios para la realización de cualquier operación por medios electrónicos, tal identificación o autenticación podrá ser válidamente realizada por funcionarios públicos mediante el uso del sistema de firma electrónica del que estén dotados, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 11/2007 y el artículo 19 de esta Ordenanza.
2. Para la eficacia de lo dispuesto en el párrafo anterior, se creará y mantendrá actualizado un Registro de Funcionarios Habilitados. La regulación de este registro y del procedimiento a seguir para dicha habilitación, así como su alcance, se regulará específicamente mediante Decreto de Alcaldía.
3. Así mismo, el ciudadano estará obligado a identificarse y prestar su consentimiento expreso para la realización de dicha operación, debiendo quedar constancia de ello en un registro de autorizaciones para los casos de discrepancia o litigio.

Artículo 24.- *Representación de la Ciudadanía por Terceros.*

1. La ciudadanía podrá actuar por medio de representante en los procedimientos y trámites administrativos que se realicen por medios electrónicos frente a la Administración Municipal, según lo establecido en la legislación vigente, y siempre que se acredite dicha representación por alguno de los siguientes medios:
 - a) Mediante los certificados de firma electrónica que incluyan la relación de representación y que sean aceptados conforme a lo establecido en la presente Ordenanza.
 - b) Mediante la presentación de apoderamientos en soporte electrónico.
 - c) Mediante la declaración del apoderamiento por parte del representante y la posterior comprobación de la representación en los registros de la Administración Municipal o de otras administraciones o entidades con las cuales se haya firmado un convenio de colaboración.
 - d) Cualquier otro sistema de acreditación de la representación que se habilite en el marco de las leyes y de esta Ordenanza.
2. A los efectos de lo establecido en el apartado anterior del presente artículo, se podrá crear un Registro de Representantes o un registro electrónico de apoderamientos, que no tendrá carácter de registro público, en el que constarán las personas físicas o jurídicas que ejerzan como tales, las condiciones y obligaciones a las que se comprometen, así como el alcance de dicha representación. La regulación de este registro y del procedimiento de otorgar representación se regulará específicamente mediante Decreto de Alcaldía.



3. La representación otorgada por vías electrónicas será válida para la tramitación de procedimientos administrativos por vías electrónicas y no electrónicas.
4. Se podrá requerir a la persona apoderada la justificación de su apoderamiento en cualquier momento.

Artículo 25.- Niveles y Requisitos de Identificación en el acceso a los Servicios Electrónicos.

La Administración Municipal especificará y publicará en la correspondiente sede electrónica los requisitos de acceso a los distintos servicios electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía, todo ello en atención a los principios de proporcionalidad y seguridad y según los siguientes criterios:

- a) Servicios a los que se podrá acceder de forma general sin ningún tipo de identificación.
- b) Servicios de difusión de información previa suscripción.
- c) Servicios accesibles únicamente mediante la identificación previa, por parte de la ciudadanía, a través de alguno de los distintos medios recogidos en esta Sección.

Artículo 26.- Subsanación de Defectos.

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



CAPÍTULO V. DEL REGISTRO, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.

SECCIÓN I. EL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL.

Artículo 27.- *El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de A Coruña.*

1. Se crea el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de A Coruña, de acuerdo con lo establecido en los artículos 24 y siguientes de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, configurándose como un registro auxiliar de entrada y salida de documentos del Registro General Municipal, e integrándose con él a todos los efectos .
2. El acceso al Registro Electrónico General se realizará a través de la Sede Electrónica General.
3. A través del Registro Electrónico General se podrán recibir, por medios electrónicos, las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a las entidades comprendidas en el apartado 1.a del Artículo 2 de la presente Ordenanza, y que a su vez estén reconocidas en el Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos del Ayuntamiento de A Coruña. Dicha presentación tendrá carácter voluntario para los interesados y tendrá los mismos efectos que la presentación efectuada utilizando el resto de medios y lugares señalados al respecto en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
4. La presentación electrónica será obligatoria en los supuestos establecidos en el artículo 6.2 de esta Ordenanza.
5. El Registro Electrónico General será gestionado por el órgano que tenga atribuidas reglamentariamente las competencias correspondientes a la gestión del Registro General Municipal, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8.2 de esta Ordenanza, relativo la responsabilidad sobre la gestión tecnológica del mismo.

Artículo 28.- *Funciones.*

El Registro Electrónico General tendrá, entre sus funciones, las siguientes:

- a) La recepción de los escritos, solicitudes y comunicaciones a que hace referencia el Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos del Ayuntamiento de A Coruña.
Además, el Ayuntamiento de A Coruña podrá, mediante convenios de colaboración, habilitar su Registro Electrónico para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otras Administraciones que se determinen en los correspondientes convenios.
- b) La expedición automática de resguardos acreditativos de la presentación de dichos escritos, solicitudes y comunicaciones, según lo establecido en el artículo 25 Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Dicha comunicación tendrá el valor de recibo de presentación a efectos de lo dispuesto en el artículo 70.3 de la Ley 30/1992, de 26 de



noviembre, de Régimen Jurídico. de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- c) Cualquiera otra que se le atribuya legal o reglamentariamente.

Artículo 29.- **Funcionamiento.**

1. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico General del Ayuntamiento estará disponible según lo dispuesto en el artículo 10 de presente Ordenanza.
2. Una vez registrada una solicitud, escrito o comunicación por parte de los interesados, el Registro Electrónico emitirá automáticamente un resguardo acreditativo de tal circunstancia.
3. En el supuesto de que, por cualquier circunstancia, no haya sido posible la recepción de la solicitud, escrito o comunicación presentada por la persona interesada, ésta será advertida de tal circunstancia mediante un mensaje en el que se indicará el error o deficiencia de la transmisión por parte del Registro Electrónico, debiendo repetirse la presentación en otro momento o utilizando otro de los medios a su disposición, definidos en la tramitación o en el procedimiento de aplicación.
4. Los usuarios podrán comprobar a través del servicio que se habilitará para tal efecto, si la entrada se ha producido correctamente. En el caso de que conste la recepción, se entenderá que el trámite ha sido correcto, teniendo que volver a presentarla en los demás casos.
5. A través del Registro Electrónico General podrán aportarse documentos que acompañen a la correspondiente solicitud, escrito o comunicación. El Registro generará un recibo acreditativo de la entrega de estos documentos. Podrá rechazarse la presentación de escritos, solicitudes o comunicaciones, cuando:
 - a) Se trate de modelos o documentos no normalizados según lo establecido en el artículo 31 de esta Ordenanza.
 - b) No cumplan todos los mecanismos de identificación y acreditación de la voluntad de los ciudadanos que se fijen, de acuerdo a lo establecido en la presente Ordenanza.
 - c) Se trate de documentos dirigidos a órganos u organismos fuera del ámbito de aplicación del Registro Electrónico General del Ayuntamiento de A Coruña.
 - d) Si contienen un código malicioso o un dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.
 - e) Si, en el caso de utilización de modelos o documentos normalizados, no se cumplimenten los campos requeridos o si contiene incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

En estos casos, se informará al remitente indicándole los motivos del rechazo así como, si es posible, los medios de subsanación de las deficiencias y plazos. Si el interesado lo solicita, se le remitirá justificación del intento de presentación y de las causas de su rechazo.

Artículo 30.- **Cómputo de plazos.**



1. El Registro Electrónico General se regirá por la fecha y hora oficial española correspondiente a la Península, que figurará visible en la Sede Electrónica General y que contará con las medidas de seguridad suficientes para garantizar su integridad de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
2. A los efectos del cómputo de plazos, para el cumplimiento de los mismos por parte de los interesados, la presentación de una solicitud, escrito o comunicación del Registro Electrónico General realizada en día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.
3. Se entenderá que las solicitudes, escritos o comunicaciones se presentan por los interesados dentro del mismo día en que se inicia su transmisión al Registro Electrónico General, siempre que dicha transmisión finalice con éxito, aún cuando tal circunstancia se produzca al día siguiente.
4. Se consideran días inhábiles, a efectos del Registro Electrónico General del Ayuntamiento de A Coruña, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la Comunidad Autónoma de Galicia y de fiestas locales de este municipio. Este calendario se publicará en la Sede Electrónica General.

Artículo 31.- *Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.*

1. El Ayuntamiento de A Coruña pondrá a disposición de la ciudadanía modelos normalizados de solicitud correspondientes a los trámites y procedimientos administrativos comprendidos en el Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos del Ayuntamiento de A Coruña y otros complementarios como los precisos para acreditar la condición de representante.
2. Los interesados podrán acompañar, junto con la correspondiente solicitud, escrito o comunicación, cuantos documentos estimen pertinentes, como se establece en el art. 29.5.
3. Dichos documentos deberán cumplir con los requisitos y especificaciones que se establezcan para cada trámite y procedimiento, siguiendo los estándares establecidos a este respecto por el Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas. La relación de formatos admitidos y el tamaño máximo admisible así como otros criterios y especificaciones técnicos se publicarán la Sede Electrónica General.

Artículo 32.- *Salida de escritos, solicitudes y comunicaciones.*

En relación con la salida de documentos dirigidos electrónicamente a otros órganos o a particulares, el Registro Electrónico General del Ayuntamiento de A Coruña:

- a) Acreditará la fecha y hora exactas de remisión del documento y la de inicio del cómputo de plazos.
- b) Especificará el órgano administrativo remitente.
- c) Indicará la persona u órgano administrativo al que se envía.



SECCIÓN II. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

Artículo 33.- *La comunicación electrónica.*

1. La ciudadanía podrá elegir, en todo momento, la forma de comunicar con la Administración Municipal, ya sea a través de medios electrónicos o presenciales, excepto en aquellos casos en los que una norma con rango de Ley se establezca o infiera la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, el cual podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.
2. El Ayuntamiento de A Coruña informará de aquellos medios electrónicos al alcance de la ciudadanía para el ejercicio del derecho a comunicarse con él en la Sede Electrónica General y mediante los correspondientes acuerdos que se publicarán en el Boletín Oficial de la Provincia.
3. La Administración Municipal utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con la ciudadanía siempre que así lo hayan solicitado o consentido expresamente. La solicitud podrá, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.
4. Se presumirán válidas las comunicaciones a través de medios electrónicos siempre que exista constancia de la transmisión y recepción de las mismas, de sus fechas y de su contenido íntegro, siempre que se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de las mismas.
5. El Departamento municipal al que se asigne esta función garantizará la seguridad e integridad de las comunicaciones realizadas por medios electrónicos, estableciendo las medidas apropiadas en función del carácter de los datos objeto de aquéllas.
6. La Administración Municipal implantará la utilización de medios electrónicos en las comunicaciones entre sus órganos y con otras Administraciones Públicas, salvo que existan causas técnicas justificadas que impidan su utilización. Las condiciones que regirán estas comunicaciones se determinarán entre la Administración Municipal y las Administraciones Públicas participantes.

Artículo 34.- *La notificación electrónica.*

Las unidades institucionales y otros entes a los que se refiere el art. 2.1 podrán realizar notificaciones a través de medios y canales electrónicos siempre y cuando los interesados señalen este medio como preferente o consientan expresamente su utilización, y únicamente para aquellos procedimientos administrativos señalados de forma individual. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.2, respecto a los supuestos reglamentariamente establecidos de obligatoriedad de la comunicación electrónica.

En todo caso, y en cualquier momento, aún no estando concluido el procedimiento, los interesados podrán solicitar al Ayuntamiento, de forma expresa, que las notificaciones en las que tengan la condición de destinatarios no se realicen de forma electrónica, sino utilizándose los otros medios



admitidos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 35.- *Práctica de la notificación electrónica.*

1. Las unidades institucionales y otros entes a los que se refiere el art. 2.1 habilitarán sistemas de notificación electrónica de acuerdo al presente Sección.
2. La práctica de notificaciones por medios electrónicos podrá efectuarse, de alguna de las formas siguientes:
 - a) Mediante la dirección electrónica habilitada y regulada en el artículo 37 de esta Ordenanza.
 - b) Mediante comparecencia electrónica en la sede.
 - c) Mediante otros medios de notificación electrónica que puedan establecerse, con sujeción a los requisitos exigidos en el artículo 28.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
3. El sistema de notificación deberá, en todo caso, permitir acreditar la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición de la persona interesada del acto objeto de notificación, así como la de acceso a su contenido, momento a partir del cual la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales.
4. Una vez que exista constancia de la recepción de la notificación y siempre que se tenga comprobado que hayan transcurrido diez días naturales sin que se acceda a su contenido por parte del interesado, se entenderá que la notificación ha sido rechazada con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común y normas concordantes, salvo que de oficio o a instancia de la persona destinataria se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

Artículo 36.- *Notificación mediante comparecencia electrónica en la sede.*

1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en que la persona interesada, debidamente identificada, acceda al contenido de la actuación administrativa correspondiente, a través de la sede electrónica
2. Se entenderá practicada la notificación por comparecencia, produciéndose los efectos propios de la misma, desde el momento en que el titular debidamente identificado, y con anterioridad al acceso a su contenido, visualice el aviso de la recepción de la notificación realizada, dejando constancia, en el sistema informático correspondiente, de la hora y la fecha de dicho acceso.

Artículo 37.- *La dirección electrónica habilitada.*

1. Para la práctica efectiva de la notificación electrónica por parte del Administración Municipal, los interesados deberán disponer de una dirección electrónica habilitada a tal efecto.



2. La dirección electrónica habilitada tendrá las siguientes características:
 - a) Garantizará la exclusividad de su uso por parte de sus titulares mediante identificadores de usuario y claves de acceso.
 - b) Contará con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario.
 - c) Contendrá mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos.
 - d) Cualquier otra que se fije legal o reglamentariamente.
3. La dirección electrónica habilitada para la ciudadanía será la denominada Dirección Electrónica Única (DEU) regulada por el artículo 38.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



CAPÍTULO VI. DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

SECCIÓN I. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE PROCEDIMIENTOS.

Artículo 38.- *Iniciación de los procedimientos por medios electrónicos.*

1. Los procedimientos administrativos podrán ser iniciados a instancia de parte mediante la presentación en el Registro Electrónico General de un documento de iniciación, que podrá ser una solicitud, comunicación o declaración responsable. A tal efecto, el Ayuntamiento de A Coruña pondrá a disposición de los interesados los modelos normalizados de solicitud relativos a los distintos procedimientos que se definirán en el Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos del Ayuntamiento de A Coruña y, para los demás casos, un formulario de carácter genérico denominado solicitud general.
2. La solicitud se deberá firmar con una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, o cualquier otro mecanismo de identificación y de acreditación de la voluntad del ciudadano, según lo recogido en esta Ordenanza, y siempre que se cumpla con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 39.- *Instrucción de los procedimientos por medios electrónicos.*

1. Los programas, las aplicaciones y los sistemas de información que en cada caso se utilicen para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar el control de los plazos, la constancia de la fecha, la hora y la identificación de las personas responsables de las actuaciones, el ejercicio de la competencia por parte del órgano reconocido como competente en cada caso, además del respeto al orden de tramitación de los expedientes.
2. El Ayuntamiento de A Coruña garantizará que los actos administrativos, las resoluciones dictadas y las comunicaciones con la ciudadanía realizadas por medios electrónicos cumplan los requisitos de seguridad, integridad y conservación previstos en el artículo 45.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como los previstos Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.
3. Así mismo, se garantizará que los derechos de audiencia a las personas interesadas y de información pública a la ciudadanía se puedan ejercer a través de medios electrónicos, cuando proceda.

Artículo 40.- *Información a los interesados.*

1. Los interesados, previa identificación, y salvo que la normativa aplicable establezca restricciones, podrán obtener información del estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que formen parte, tanto de forma presencial como a través de un servicio habilitado para tal propósito publicado en la Sede Electrónica General, y según lo establecido en los apartados siguientes del presente artículo.
2. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, los interesados podrán obtener información sobre los actos de trámite realizados en el curso de la tramitación del procedimiento, con indicación de su contenido y fecha en la que fueron dictados.
3. Para aquellos procedimientos no gestionados electrónicamente en su totalidad, el Ayuntamiento de A Coruña habilitará servicios electrónicos de información del estado de la tramitación que comprendan, al menos, la fase en la que se encuentra el procedimiento y el órgano o unidad responsable del mismo.
4. En todo caso, la Administración Municipal podrá remitir al interesado avisos sobre el estado de la tramitación a través de los medios de comunicación previstos en el artículo 33 y siguientes de esta Ordenanza.

Artículo 41.- *Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.*

1. El procedimiento electrónico terminará por resolución que ponga fin al mismo, por desistimiento o renuncia del interesado, por declaración de caducidad del expediente o por acuerdos, pactos, convenios o contratos entre la Administración Municipal y los interesados, con pleno respeto a lo establecido en los artículos 87, 88 y 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
2. En todo caso, la Administración Municipal garantizará la identidad de los órganos competentes de los actos o resoluciones que pongan fin a un procedimiento electrónico, que irán acompañados de la firma electrónica reconocida de dicho órgano de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV de esta Ordenanza.

Artículo 42.- *El expediente electrónico.*

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, sea cual sea el tipo de información que contengan.
2. La remisión de expedientes podrá sustituirse a todos los efectos por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia del mismo en formato digital.
3. La estructura y el formato del expediente electrónico, así como las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición, se corresponderá con lo establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad,



así como en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico.

SECCIÓN II. SERVICIO DE PAGOS ELECTRÓNICO

Artículo 43.- *Servicio de Pagos Electrónico*

La Administración Municipal habilitará sistemas electrónicos de pago que permitan a los ciudadanos y ciudadanas el ingreso de tributos, sanciones, multas, recargos u otras cantidades adeudadas a aquélla previa liquidación cuando sea procedente. La Administración Municipal podrá valerse para ello de pasarelas de pago electrónico habilitadas tanto por otras administraciones públicas como por entidades privadas, que permitan el intercambio on-line de datos con las entidades financieras de modo seguro y confidencial, incorporándose con ello el pago on-line en cualquier punto de una tramitación telemática que lo requiera.

Los sistemas de pago electrónicos que se habiliten emitirán el correspondiente impreso justificativo del pago realizado. La realización del pago no exime, en su caso, de la posible presentación de documentos o la realización de otros actos que el interesado tenga que realizar.

SECCIÓN III. APROBACIÓN DE LAS APLICACIONES E INCORPORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 44.- *Aprobación de las aplicaciones, hardware, dispositivos y recursos electrónicos.*

Se establecerá mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local o resolución del órgano rector del organismo público correspondiente, el órgano u órganos competentes para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente. Asimismo, se indicará el órgano que debe ser considerado responsable a efectos de impugnación. La utilización de las aplicaciones, hardware, dispositivos y recursos electrónicos y, en general, cualquier sistema para la realización de actuaciones administrativas automatizadas cuya utilización requiera la valoración por parte de la Administración Municipal será aprobada por dichos órganos

Artículo 45.- *Interoperabilidad y seguridad.*

1. Para preservar y garantizar los derechos de la ciudadanía definidos en esta Ordenanza, y atendiendo a lo establecido en el artículo 41 y siguientes de la Ley 11/2007, la Administración Municipal adoptará y mantendrá aquellos estándares y requisitos que les sean de aplicación establecidos en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, y en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por los que se regulan los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.



2. Para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad y la seguridad, y para una protección adecuada de la información, la Administración Municipal establecerá el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que garanticen la interoperabilidad y la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la presente Ordenanza.

Artículo 46.- *Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos del Ayuntamiento de A Coruña.*

1. La incorporación de nuevos trámites y procedimientos telemáticos, se realizará mediante la inscripción paulatina de los mismos en el Catálogo de Trámites y Procedimientos Electrónicos del Ayuntamiento de A Coruña, que estará disponible en la Sede Electrónica General.
2. Mediante disposición de Alcaldía u órgano en quien delegue, se deberá aprobar el documento de coordinación y supervisión, en el que se determinarán los responsables y los procedimientos internos de aprobación, coordinación y supervisión del cumplimiento de la legalidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad tecnológica, interoperabilidad y simplificación entre otros aplicables, y con carácter previo, a los trámites y procedimientos que serán accesibles por vía electrónica. Además, éste incluirá los elementos necesarios para que el órgano competente, designado a tal efecto por Alcaldía, pueda evaluar el cumplimiento de los criterios enunciados, y en especial, la oportunidad, la legalidad, la solvencia técnica y las implicaciones organizativas del acceso por vía electrónica de la ciudadanía.
3. Cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos, 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.



CAPÍTULO VII. DE LOS DOCUMENTO Y ARCHIVOS ELECTRÓNICOS.

SECCIÓN I. EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y SUS COPIAS.

Artículo 47.- *El Documento Administrativo Electrónico.*

1. Los componentes del documento electrónico: contenido, firma electrónica y metadatos, así como la estructura y formato para su intercambio se corresponderán con lo establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como en las normas técnicas que lo desarrollen y sean de aplicación.
2. La Administración Municipal garantizará la autenticidad, integridad y conservación de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo en que obren en su poder.
3. El documento administrativo electrónico es el documento electrónico válidamente emitido por los órganos de la Administración. En todo caso, los documentos administrativos electrónicos deberán haber sido expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma electrónica previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, además de cumplir los requisitos generales de validez previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
4. Se asociará a los documentos administrativos electrónicos, de acuerdo con lo que determinen las normas reguladoras de los respectivos procedimientos, una de las siguientes modalidades de referencia temporal: Marca de tiempo o Sello de tiempo.

Artículo 48.- *Copias electrónicas de documentos electrónicos.*

1. Las copias electrónicas generadas por la Administración Municipal idénticas al documento electrónico original, tendrán la eficacia jurídica de éste siempre que obre el original en poder de la Administración, y la información en él contenida, especialmente la referida a la firma electrónica, permita comprobar la coincidencia con el documento original.
2. Las reglas y requisitos por los que se regirá la generación de copias electrónicas auténticas en sus distintas modalidades, copias papel auténticas de documentos públicos administrativos electrónicos y la conversión de formato de documentos electrónicos se corresponderá con lo establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como en las normas técnicas que lo desarrollen y sean de aplicación.
3. Será considerada copia auténtica de documentos electrónicos presentados conforme a sistemas normalizados o formularios:
 - a) La obtenida conforme a lo señalado en los apartados anteriores de este artículo.
 - b) El documento electrónico, autenticado con la firma electrónica del órgano u organismo destinatario, resultado de integrar el contenido variable firmado y remitido por el ciudadano en el formulario correspondiente empleado en la presentación.



Artículo 49.- *Copias electrónicas de documentos en soporte no electrónico.*

1. Las copias electrónicas realizadas por la Administración Municipal de documentos administrativos originales en soporte no electrónico, tendrán la consideración de copias auténticas, siempre que su autenticidad haya sido probada y sean válidamente emitidos por los órganos competentes para la expedición de copias auténticas de documentos públicos.
2. Para la realización de copias electrónicas se podrán utilizar los procedimientos de compulsión electrónica por un funcionario habilitado al efecto, o a través de procedimientos automatizados de digitalización. En todo caso, los requisitos a cumplir durante los procesos de digitalización se realizarán según lo establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como en las normas técnicas que lo desarrollen y sean de aplicación.
3. Así mismo, se deberá mantener un registro y archivo de constancias electrónicas de las operaciones realizadas y de los documentos electrónicos.
4. Las operaciones materiales relativas a la obtención de copias electrónicas de documentos en soporte no electrónico a través de procesos de digitalización y autenticación de forma automatizada se podrán encargar a un tercero. Los encargos se harán mediante la firma del correspondiente instrumento jurídico gestor que regule la prestación del servicio con las garantías legales, jurídicas y de seguridad necesarias.

Artículo 50.- *Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos.*

1. De acuerdo con los principios de simplificación administrativa e interoperabilidad entre administraciones, la Administración Municipal promoverá la eliminación de certificados, y en general, de documentos en papel, que se sustituirán, siempre y cuando sea posible, por certificados y documentos electrónicos o por transmisiones de datos. La expedición, tratamiento y efectos de estos últimos se regirán por lo que dispone esta Ordenanza, con sujeción estricta a la normativa de protección de datos de carácter personal.
2. Los órganos de la Administración Municipal facultados para ello emitirán, a petición de la ciudadanía y con el visto bueno de la Alcaldía u órgano en quien delegue, certificados electrónicos sobre los datos que figuren en su poder.
3. La ciudadanía, en sustitución de los certificados en papel, podrá presentar a la Administración Municipal certificados administrativos en soporte electrónico admitidos por otras administraciones obtenidos telemáticamente, o bien mediante la compulsión electrónica del certificado en papel.

Artículo 51.- *Cooperación con otras Administraciones Públicas.*

1. La Administración Municipal facilitará, en las condiciones que se establezcan, el acceso de otras Administraciones Públicas a los datos relativos a los interesados que estén en su poder y se

encuentren en soporte electrónico. En todo caso, se establecerán las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad, de conformidad con lo que dispone la normativa aplicable a interoperabilidad y la protección de datos de carácter personal.

La disponibilidad de los datos se limitará estrictamente a los que el resto de administraciones requieran a la ciudadanía para la tramitación y resolución de procedimientos y las actuaciones de su competencia de acuerdo con las leyes.

2. En el marco de los principios regulados en esta Ordenanza, y con el objetivo de impulsar la interoperabilidad entre administraciones, se promoverá el establecimiento de convenios con las entidades públicas o privadas, tanto emisoras como receptoras de servicios, datos y documentos, según lo establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
3. En este contexto, la aportación de los certificados que prevén las normas reguladoras de los procedimientos y actuaciones administrativas se podrá realizar a través de certificados administrativos electrónicos, con plena validez y eficacia, de acuerdo a las siguientes previsiones:
 - a) Para la sustitución de un certificado en papel por la transmisión de datos correspondientes, debe haber consentimiento expreso de la persona titular de los datos, excepto en los casos previstos por una norma con rango de ley.
 - b) Cualquier transmisión de datos, ya sea hecha por las entidades que conforman la Administración Municipal u otras administraciones con las que se haya celebrado un convenio, se efectuará a solicitud del órgano o la entidad tramitadora, en la cual se identificarán los datos requeridos y sus titulares, la finalidad para que se requieren, así como que se dispone del consentimiento de los titulares afectados, salvo que este consentimiento no sea necesario en virtud de una norma con rango de ley. Tanto la petición como la transmisión de datos deberán ir acompañadas de la firma electrónica reconocida del órgano administrativo competente.
 - c) En todo caso, y a efectos de auditoría, verificación del origen y autenticidad de los datos, se dejará constancia de la petición y recepción de los datos en el expediente, por parte del órgano o el organismo receptor.

Artículo 52.- *Compulsas electrónicas y traslado de documentos en soporte papel.*

1. Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas, a los efectos de lo previsto en el artículo 46 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.
2. La compulsación electrónica de documentos electrónicos y en soporte papel se realizará a través de un procedimiento de digitalización seguro, que incluya la firma electrónica del funcionario habilitado que haya realizado la compulsación y que garantice la autenticidad y la integridad de la copia. Los requisitos a cumplir durante los procesos de digitalización se realizarán según lo

- establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como en las normas técnicas que lo desarrollen y sean de aplicación.
3. La capacidad para habilitar funcionarios para la realización de operaciones de compulsa electrónica en el ámbito de la Administración Municipal se le confiere a la Secretaría General del Pleno.
 4. La incorporación de documentos en soporte papel en los trámites y procedimientos administrativos que se tramiten por vía electrónica se hará mediante la compulsa electrónica de los documentos en soporte papel.
 5. Así mismo, cuando un procedimiento iniciado electrónicamente no se tramite totalmente en soporte electrónico, se podrá proceder a la reproducción en soporte papel de las solicitudes, comunicaciones u otros documentos electrónicos, mediante compulsa, para continuar la tramitación del expediente.
 6. En el traslado de documentos electrónicos a soporte papel se incluirá la impresión del código seguro de verificación generado electrónicamente, que permitan contrastar su autenticidad mediante el acceso al documento electrónico correspondiente, a través del servicio habilitado por la Administración Municipal en su sede electrónica a tal efecto.

Artículo 53.- *Documentos electrónicos aportados por la ciudadanía.*

1. Los interesados podrán aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada. La Administración Municipal podrá solicitar del correspondiente archivo el cotejo del contenido de las copias aportadas. Ante la imposibilidad de este cotejo, y con carácter excepcional, podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original. La aportación de tales copias implica la autorización a la Administración para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos. Será de aplicación a las solicitudes de cotejo de las copias aportadas, previstas en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, lo establecido en relación con la transmisión de datos en esta Ordenanza.
2. Las copias digitalizadas de los documentos aportados por la ciudadanía carecerán del carácter de copia auténtica. Para su presentación deberán ajustarse a los formatos y estándares que para tales procesos se determinen. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para la subsanación del defecto advertido, en los términos establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 54.- *Obtención de copias electrónicas de documentos electrónicos por la ciudadanía.*

Los ciudadanos podrán ejercer el derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan condición de interesados de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora del respectivo procedimiento. La expedición se realizará,



preferentemente, mediante remisión a la dirección electrónica habilitada conforme a lo establecido en el artículo 37.

Artículo 55.- *Política de Gestión de Documentos.*

1. Se desarrollará una disposición normativa específica en la que se establezcan las políticas de gestión de documentos electrónicos por las que se regirá la Administración Municipal, de acuerdo a lo establecido en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, así como en la Resolución de 28 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.
2. La política de gestión de documentos electrónicos incluirá, al menos:
 - a) Definición del alcance y ámbito de aplicación.
 - b) Roles de los actores involucrados.
 - c) Directrices para la estructuración y desarrollo de los procesos de gestión documental.
 - d) Acciones de formación relacionada contempladas.
 - e) Actuaciones de supervisión y auditoría de los procesos de gestión de documentos.
 - f) Proceso de revisión del contenido de la política con el fin de garantizar su adecuación a la evolución de las necesidades de la gestión de documentos.
3. Entre los procesos de gestión de documentos electrónicos se incluirán, al menos, los siguientes:
 - a) Captura de documentos.
 - b) Registro legal de documentos.
 - c) Clasificación de documentos.
 - d) Descripción de documentos.
 - e) Acceso a los documentos, que contemplará la posible regulación y la trazabilidad.
 - f) Calificación de los documentos.
 - g) Conservación de los documentos según su valor y tipo, definiendo calendarios de conservación.
 - h) Transferencia de documentos, que incluirá las consideraciones para la transferencia entre repositorios así como las responsabilidades en cuanto a su custodia.
 - i) Destrucción o eliminación de los documentos.

SECCIÓN II. EL ARCHIVO ELECTRÓNICO.

Artículo 56.- *El Archivo Electrónico.*

1. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de la ciudadanía, así como aquellos otros que tengan valor probatorio de las relaciones entre la ciudadanía y la Administración se conservarán en soportes de esta naturaleza.



2. 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 a lo largo del tiempo.
3. Para preservar la conservación, el acceso y la legibilidad de los documentos electrónicos archivados podrán realizarse operaciones de conversión o cambio de formato, de acuerdo con las normas sobre copiado de dichos documentos contenidas en esta Ordenanza, así como lo establecido en Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las normas técnicas que les sean de aplicación.
4. Los períodos mínimos de conservación de los documentos electrónicos vendrán determinados por la política de gestión de documentos electrónicos que se apruebe, que a su vez se definirá según el procedimiento administrativo de que se trate, siendo en todo caso de aplicación la legislación y normativa general o específica de aplicación.

Artículo 57.- Acceso al Archivo Electrónico.

La Administración Municipal garantizará la identificación de las personas usuarias y el control de acceso al Archivo Electrónico, con plena observancia de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en sus correspondientes normas de desarrollo y de lo definido en el artículo 20 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.



DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

Disposición transitoria primera. Procedimientos en curso.

La presente Ordenanza no será de aplicación a los procedimientos iniciados con anterioridad a la fecha de su entrada en vigor.

Disposición transitoria segunda. Trámites y procedimientos actuales.

Los trámites y procedimientos accesibles actualmente por vía electrónica, ya sea a través de la Web del Ayuntamiento o a través de otros canales telemáticos, deberán incluirse en el Catálogo previsto en esta Ordenanza desde el momento de su entrada en vigor. En este sentido, la sede electrónica del Ayuntamiento de A Coruña deberá permitir, desde el momento de su implantación, la realización de las actuaciones previstas en los trámites y procedimientos incluidos en el Catálogo mencionado.

Disposición transitoria tercera. Adaptación de operativas electrónicas .

Aquellas operativas electrónicas que en el momento de entrada en vigor de esta Ordenanza se estén realizando de un modo distinto al previsto en la misma deberán adaptarse a sus disposiciones en un plazo no superior a dos años y, en todo caso, en los plazos que marque la normativa que le sea de aplicación. El órgano directivo competente en materia de tecnología elaborará un plan para la adaptación, determinando las medidas necesarias y el plazo estimado para su implementación.

Disposición transitoria cuarta. Adaptación de la normativa municipal.

El Ayuntamiento de A Coruña se compromete a adaptar progresivamente la distinta normativa municipal a los principios y previsiones contemplados en esta Ordenanza.



DISPOSICIONES FINALES.

Disposición final primera. Desarrollo y ejecución de la Ordenanza.

De acuerdo con el artículo 124.4, b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la Alcaldía es el órgano competente para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de esta Ordenanza en el ámbito de la Administración Municipal.

Disposición final segunda. Modificaciones de la Ordenanza.

Mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, el Ayuntamiento podrá realizar las siguientes modificaciones, que en ningún caso comportarán la obligación de modificar la presente Ordenanza:

- a) Las direcciones electrónicas.
- b) La denominación de los centros, organismos y unidades responsables, cuando deriven de reordenaciones organizativas.

En todo caso, la Administración Municipal dará publicidad y difusión a dichos cambios, a través de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y en la Sede Electrónica General.

Disposición final 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 administrativos, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios telemáticos y se ajustará a las condiciones y a los requisitos previstos en esta Ordenanza.

Disposición final cuarta. Implantación y puesta en funcionamiento de los sistemas.

La Sede Electrónica, el Registro Electrónico, el tablón de edictos electrónico y demás sistemas e instrumentos del Ayuntamiento de A Coruña que se mencionan en la presente Ordenanza, se implantarán y entrarán en funcionamiento cuando se aprueben las disposiciones que desarrollen sus previsiones, en función de las disponibilidades de medios tecnológicos necesarios al efecto, en un plazo no superior a dos años.

Disposición final quinta. Entrada en vigor de los derechos y deberes reconocidos en la Ordenanza.

Los derechos y deberes contemplados en esta Ordenanza, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de competencia municipal podrán ser ejercidos cuando se aprueben las disposiciones que desarrollen las previsiones de la misma y el Ayuntamiento de A Coruña haya puesto en marcha los sistemas y las tecnologías pertinentes en cada caso y siempre que las disponibilidades presupuestarias así lo permitan.

Disposición final sexta. Entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local la publicación y entrada en vigor de esta ordenanza se producirá de la siguiente forma:



- a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente ordenanza se comunicará a la administración del Estado y a la Xunta de Galicia.
- b) Transcurrido el plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación del acuerdo, la ordenanza se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia de A Coruña y en la propia Web municipal, señalándose que la entrada en vigor se producirá en el plazo que se establezca desde la publicación íntegra del texto en el BOP referido.