

## I. Disposiciones generales

### Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

**2110** *ORDEN de 8 de abril de 2010, por la que se crea y regula el Registro General Electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.*

El artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su apartado primero insta a las Administraciones Públicas a impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.

Por su parte, el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, estableció el uso de la misma en el seno de las Administraciones Públicas, sus organismos públicos y las entidades dependientes o vinculadas a las mismas y en las relaciones que mantengan aquéllas con los particulares.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, regula en sus artículos 24, 25 y 26 los registros electrónicos, distinguiendo dos tipos de documentos que se pueden presentar a través de estos registros. Así el artículo 24.2 prevé que los registros electrónicos podrán admitir, por un lado, documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen en la norma de creación del registro y, por otro, cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los anteriores dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la Administración titular del registro.

Al mismo tiempo el artículo 24.3 de la citada Ley 11/2007 establece que en cada Administración Pública existirá, al menos, un sistema de registro electrónico suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública.

En cumplimiento del citado precepto la Disposición Adicional Séptima del Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa, recoge el mandato a la consejería competente en materia de administración electrónica de garantizar la recepción de solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones que se transmitan telemáticamente dirigidos a cualquier órgano u organismo público del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de la creación del Registro General Electrónico.

La presente Orden responde a dicho mandato si bien, en aras del principio de seguridad jurídica, se hace necesario excepcionar del régimen del Registro General Electrónico la presentación de determinados documentos, que deberán regirse por su normativa específica, así como establecer las garantías necesarias para que los usuarios del Registro no vean perjudicados sus intereses legítimos cuando presenten solicitudes relacionadas con procedimientos administrativos cuya normativa reguladora hubiera establecido formularios o modelos normalizados.

Por cuanto antecede, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Adicional Séptima del Decreto 48/2009, de 28 de abril y en el ejercicio de las competencias que me han sido conferidas,

#### DISPONGO:

##### **Artículo 1.-** Objeto.

La presente Orden tiene por objeto la creación del Registro General Electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como el establecimiento de los requisitos y condiciones de su funcionamiento.

##### **Artículo 2.-** Creación del Registro General Electrónico.

1. Se crea el Registro General Electrónico (en adelante Registro) para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones que se dirijan a los órganos y organismos públicos del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a excepción de los documentos indicados en el artículo 4 de la presente Orden.

2. El Registro General Electrónico dependerá de la Inspección General de Servicios y será gestionado por la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana.

3. El Registro se integrará con el sistema informático de registro de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

4. Los interesados en acceder al Registro deberán hacerlo a través de la dirección de Internet <http://www.gobcan.es/registroelectronico>. Los requisitos técnicos mínimos necesarios para el acceso y utilización del Registro se darán a conocer en todo momento en la dirección electrónica de acceso.

Mediante resolución del Director General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías podrá actualizarse la dirección electrónica de acceso al Registro, previo informe de la Inspección General de Servicios. Dicha resolución deberá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias.

5. El Registro conservará la documentación electrónica que se presente, junto con los datos de sus firmas y los datos de registro, debidamente organizados.

6. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de este Registro tendrá carácter voluntario, siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **Artículo 3.-** Seguridad del Registro General Electrónico.

La Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías será la responsable de la seguridad del Registro, que pondrá los medios técnicos adecuados para garantizar los requisitos de autenticidad, integridad, seguridad y conservación de los documentos presentados.

#### **Artículo 4.-** Documentos admisibles.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en el Registro General Electrónico se podrá presentar cualquier tipo de solicitud, escrito y comunicación dirigido a cualquier órgano u organismo público del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a excepción de los siguientes:

a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a servicios, procedimientos y trámites que, en aplicación de lo establecido en el artículo 24.2.a) de la Ley 11/2007, deban ser presentados en los registros electrónicos específicamente creados para ello.

b) Documentos correspondientes a procedimientos de concesión y justificación de subvenciones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 39 del Decreto 36/2009, de 31 de marzo, por el que se establece el régimen general de subvenciones de la Comunidad Autónoma de Canarias.

c) Documentos correspondientes a procedimientos selectivos de personal.

d) Documentos correspondientes a procedimientos en materia tributaria y contratación pública.

2. La presentación por esta vía de los documentos excepcionados en el apartado anterior no producirá efecto alguno y se tendrá por no realizada. En tal caso, el órgano al que vaya dirigido el documento comunicará al interesado tal circunstancia, indicándole los registros y lugares habilitados para la presentación conforme a la normativa en vigor.

3. Cuando los interesados presenten solicitudes relacionadas con procedimientos administrativos cuya normativa reguladora hubiera establecido formularios o modelos normalizados y no contengan todos los datos contenidos en dichos modelos o no se acompañen de los documentos preceptivos, podrán ser requeridos por los órganos destinatarios para su subsanación en los términos del artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

4. Se podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a otras Administraciones Públicas, siempre que se haya suscrito el correspondiente convenio de colaboración, en los términos previstos en el artículo 24.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. La relación de los convenios suscritos se publicará en la dirección electrónica de acceso al Registro.

#### **Artículo 5.-** Formulario de presentación.

1. Para facilitar el acceso de los ciudadanos a este Registro, en la dirección electrónica de acceso, se pondrá a disposición de los interesados un formulario para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones cuyo contenido se recoge en el anexo de esta Orden. Así mismo, se podrán poner otros modelos normalizados de formularios aprobados por la correspondiente normativa reguladora de los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos.

2. Los interesados deberán indicar en las solicitudes, escritos y comunicaciones, como mínimo los datos establecidos en el artículo 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Cuando se utilice el formulario previsto en el apartado primero de este artículo, el Registro no permitirá su presentación de forma automática si no se cumplimentan los campos requeridos como obligatorios.

4. Corresponde a la Inspección General de Servicios la modificación del formulario de presentación, así como la aprobación de otros formularios que, en su caso, resulten precisos para la presentación de escritos en el Registro.

#### **Artículo 6.-** Documentación adjunta.

1. Podrán aportarse documentos que acompañen a la solicitud, escrito o comunicación, siempre que cumplan los requisitos de formato indicados en la dirección electrónica de acceso al Registro, que en todo caso deberán cumplir con los formatos y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. La fidelidad de dichos documentos con el original se deberá garantizar mediante la utilización de firma elec-

trónica avanzada. De acuerdo con los instrumentos informáticos y vías de comunicación disponibles, podrá limitarse la extensión máxima de los documentos a presentar en una sola sesión.

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, la presentación de tales documentos implica la autorización a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para que acceda y trate la información personal contenida en tales documentos.

3. El Registro generará un recibo acreditativo de la entrega que garantice la integridad y el no repudio de los documentos aportados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la presente Orden.

4. Si por cualquier causa, el sistema de información no permitiera la aportación directa de la documentación a que se refiere el apartado 1 de este artículo, el interesado podrá presentarla en cualquiera de los registros administrativos previstos en el apartado 6 del artículo 2 de esta Orden. En estos casos, en la documentación a aportar se deberá hacer mención expresa al número de registro de la correspondiente solicitud asignado por el Registro.

5. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan código malicioso o dispositivos susceptibles de afectar a la integridad o seguridad del sistema, se considerará sin más que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que requiera su proceso o utilización. Esta circunstancia será comunicada a la persona que lo presentó.

#### **Artículo 7.-** Acreditación de la identidad.

1. Los documentos electrónicos podrán ser presentados ante el Registro por los interesados o sus representantes en los términos definidos en los artículos 30 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, el órgano al que vaya dirigido el documento requerirá dicha acreditación en los términos previstos en el artículo 71.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, concediéndose un plazo de diez días hábiles para su acreditación, con apercibimiento de que si no se hiciera, se le tendrá por desistido de su solicitud.

3. El firmante del documento podrá acreditar su identidad ante el Registro mediante los sistemas de firma electrónica siguientes:

a) La identificación y firma de personas físicas mediante la utilización del Documento Nacional de Identidad electrónico serán admitidas en todos los casos.

b) La identificación y firma mediante sistemas de firma electrónica avanzada. En este caso se admitirán los certificados respecto a los que se acuerde la admisión general en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

4. La dirección electrónica de acceso al Registro contendrá la relación de los sistemas de identificación y firma y, en su caso, de los certificados admitibles por el Registro o el enlace con la dirección en que dicha información se contenga.

#### **Artículo 8.-** Recepción de documentos.

1. El Registro permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día.

2. Sólo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo indispensable podrá interrumpirse, por el tiempo imprescindible, la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse a los potenciales usuarios del Registro, en su dirección electrónica de acceso, con la antelación que, en su caso, resulte posible.

3. En el supuesto de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro, y siempre que sea posible, el usuario visualizará un mensaje en el que se comunique tal circunstancia.

#### **Artículo 9.-** Cómputo de plazos y efectos de la presentación.

1. El Registro se registrará por la fecha y hora oficial de Canarias, que figurará visible en la dirección electrónica de acceso al Registro.

2. En la dirección electrónica del Registro se especificará el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos. El calendario de días inhábiles será el que anualmente se determine para la Comunidad Autónoma de Canarias por el Gobierno de Canarias.

3. A los efectos del cumplimiento de los plazos por los interesados se entenderá como fecha de recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones por el órgano u organismo público destinatario, la de su presentación en este Registro.

4. La presentación de una solicitud, escrito o comunicación en un día inhábil se entenderá efectuada en la primera hora del primer día hábil siguiente.

5. El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos y organismos públicos vendrá determinado por la fecha y hora de

entrada en el registro del destinatario. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación por su destinatario.

6. En ningún caso la presentación telemática de documentos implicará la modificación de los plazos establecidos legalmente.

**Artículo 10.-** Recibos acreditativos de la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y otros documentos.

1. El Registro emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del escrito, solicitud o comunicación de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro.

2. Igualmente generará un recibo acreditativo de la entrega de documentos que acompañen a la solicitud, escrito o comunicación, que garantice la integridad y el no repudio de estos documentos.

3. Estos recibos se configurararán de forma que puedan ser impresos o archivados informáticamente por el interesado y que garanticen la identidad del Registro mediante la inclusión en los recibos emitidos de la huella electrónica y de un código seguro de verificación.

4. En caso de que el Registro no emita los recibos acreditativos implicará que la presentación de la solicitud, escrito o comunicación no se ha llevado a cabo, debiendo realizarse dicha presentación en otro momento o utilizando los medios señalados en el apartado 6 del artículo 2 de la presente Orden.

**Artículo 11.-** Responsabilidad.

Los usuarios serán responsables de la custodia de los elementos necesarios para su autenticación

en el acceso al Registro, del establecimiento de la conexión precisa y de la utilización de la firma electrónica, así como de las consecuencias que pudieran derivarse del uso indebido, incorrecto o negligente de los mismos. Igualmente será responsabilidad de los usuarios la adecuada custodia y manejo de los ficheros que le sean devueltos por el Registro General Electrónico como recibos acreditativos de la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y otros documentos.

Disposición Adicional Primera.- Entrada en funcionamiento del Registro General Electrónico.

El Registro General Electrónico entrará en funcionamiento a las cero horas y un segundo del día siguiente a la entrada en vigor de la presente Orden.

Disposición Adicional Segunda.- Normativa aplicable al Registro General Electrónico.

El funcionamiento del Registro General Electrónico se registrará, además de por lo previsto en la presente Orden, por lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre; en la Ley 11/2007, de 22 de junio y en el Decreto 105/2000, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autónoma de Canarias, así como en las demás normas que le sean de aplicación.

Disposición Final.- Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Santa Cruz de Tenerife, a 8 de abril de 2010.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA,  
JUSTICIA Y SEGURIDAD,  
José Miguel Ruano León.

## ANEXO

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN**

El formulario para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro General Electrónico contendrá los siguientes apartados:

## 1. Identificación del interesado/a:

- Nombre.
- Apellidos.
- DNI/NIF.
- Nombre, apellidos y DNI/NIF del representante, en su caso.
- Domicilio a efectos de notificación.
- País.
- Provincia.
- Municipio.
- Código Postal.
- Teléfono.

## 2. Órgano de destino:

- Departamento.
- Centro directivo.

## 3. Asunto.

## 4. Petición en que se concreta su solicitud.

## 5. Documentos anexos/complementarios.