

## I. Disposiciones generales

### Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca

**655** *ORDEN de 9 de febrero de 2020, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de esta Consejería.*

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge en su articulado, la normativa relativa al funcionamiento electrónico del sector público, en este sentido el apartado tercero del artículo 38 fija que «cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas».

El Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece en el apartado primero de su artículo 10 que “Todos los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes deberán crear su sede electrónica, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente decreto. Las sedes electrónicas serán únicas por departamento y organismo público.” Señalado en su apartado quinto que “Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del titular de la consejería correspondiente o resolución del órgano competente del organismo público, que deberá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias.

Así mismo, a tenor de lo establecido en el apartado primero del artículo 26 del citado Decreto 19/2011, de 10 de febrero, “Todos los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes deberán disponer de un servicio de registro electrónico para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia”, añadiendo en su apartado segundo que “La creación de registros electrónicos se efectuará mediante orden departamental o resolución del órgano competente del organismo público que deberá ser publicada en el Boletín Oficial de Canarias y en la sede electrónica de acceso al registro. Los organismos públicos podrán utilizar los registros electrónicos del departamento del que dependan, previa suscripción del correspondiente convenio.”

La Orden de 20 de mayo de 2013, por la que se creó y reguló la sede electrónica y el registro electrónico de la entonces Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas, debe adaptarse a la nueva estructura del Gobierno de Canarias, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 119/2019, de 16 de julio, del Presidente, por el que se determinan el número, denominación y competencias de las Consejerías, y en el Decreto 203/2019, de 1 de agosto, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias.

En la tramitación de la presente Orden se han dado cumplimiento a los principios de buena regulación a los que se refiere el párrafo primero del artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se han aplicado los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad, en tanto que con la norma se consigue el objetivo perseguido de adaptación a la nueva denominación y estructuras organizativa del departamento. Así mismo se da cumplimiento al principio de seguridad jurídica al integrarse de forma coherente en el marco normativo autonómico en materia de administración electrónica, facilitando su conocimiento y comprensión por parte de sus destinatarios, así como al principio de transparencia, mediante la publicación en la sede electrónica departamental y al principio de eficiencia, toda vez que evita cargas administrativas innecesarias o accesorias a la ciudadanía y contribuye a la racionalización de la gestión de recursos públicos.

De conformidad con lo anteriormente expuesto y, haciendo uso de las facultades que atribuye el artículo 32.c) de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias,

## **DISPONGO:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1.- Objeto.**

Es objeto de esta Orden la creación y regulación de la sede electrónica y del registro electrónico de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca.

### **CAPÍTULO II**

#### **SEDE ELECTRÓNICA**

##### **Artículo 2.- Ámbito de la sede electrónica.**

El ámbito de la sede electrónica (en adelante sede) se extenderá a la totalidad de órganos superiores y unidades administrativas de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca. Quedan excluidos de su ámbito los organismos públicos adscritos al mismo, sin perjuicio de que estos podrán incorporarse a la sede mediante la suscripción de Convenio con esta Consejería.

##### **Artículo 3.- Finalidad de la sede.**

La finalidad de la sede será disponer de un punto de acceso electrónico desde las redes de telecomunicación para que la ciudadanía pueda acceder a los distintos servicios, actuaciones y procedimientos que requieran la autenticación de la Consejería o de la ciudadanía por medios electrónicos, con las debidas garantías jurídicas en cuanto a las condiciones de confidencialidad, integridad, igualdad, disponibilidad, accesibilidad, autenticidad y conservación de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede.

#### **Artículo 4.- Identificación de la dirección electrónica de la sede.**

Tendrá el carácter de sede, disponible para la ciudadanía a través de las redes de telecomunicaciones, la dirección electrónica <https://sede.gobcan.es/agp>.

#### **Artículo 5.- Titularidad y gestión tecnológica de contenidos y servicios de la sede.**

1. La titularidad y la gestión tecnológica de la sede corresponderá a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, sin perjuicio del uso de las infraestructuras corporativas gestionadas por los órganos superiores y unidades competentes en materia de administración electrónica y nuevas tecnologías.

2. La gestión de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la sede corresponderá a quienes sean titulares de los órganos y unidades responsables de acuerdo con las materias de que se trate y en atención a las competencias y funciones atribuidas a los mismos.

3. La gestión de contenidos comunes deberá atender las disposiciones e instrucciones que al efecto establezcan los órganos superiores y unidades administrativas competentes en materia de tecnologías de la información, atención ciudadana y administración electrónica.

4. La información y servicios incluidos en la sede cumplen los principios de accesibilidad y usabilidad, y los contenidos publicados en la misma responden a los criterios de seguridad e interoperabilidad establecidos en la normativa vigente y en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

#### **Artículo 6.- Contenido de la sede.**

1. La sede dispondrá, como mínimo, del siguiente contenido:

a) La identificación de la sede, la de su órgano titular, así como la del órgano u órganos superiores y unidades responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la misma.

b) La información necesaria para su correcta utilización, incluyendo la relacionada con la protección de datos de carácter personal, el mapa de la misma, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relación con la propiedad intelectual.

c) El sistema de verificación de los certificados, que será accesible de forma directa y gratuita.

d) La relación de sistemas de identificación y firma electrónica que serán admitidos o utilizados en ella, entre los que figurarán, al menos, los sistemas de identificación y firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad y los de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificados electrónicos reconocidos y admitidos con carácter general por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

e) El acceso a la Orden de creación de la sede y del registro del Departamento.

f) Los instrumentos necesarios para el ejercicio de los derechos reconocidos en la normativa reguladora del acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.

#### **Artículo 7.- Servicios de la sede.**

La sede dispondrá, al menos, de los siguientes servicios:

a) El inventario de los servicios y procedimientos administrativos disponibles, con publicación y acceso a los modelos o sistemas electrónicos de solicitud para iniciar los procedimientos administrativos electrónicos disponibles, actuaciones de respuesta inmediata.

b) En su caso, la carta de servicios y la carta de servicios electrónicos.

c) El acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en las condiciones que determinen los órganos superiores y unidades competentes en materia de información y atención a la ciudadanía, administración electrónica y nuevas tecnologías.

d) El acceso al estado de tramitación de los procedimientos conforme a las normas de procedimiento administrativo común.

e) La publicación electrónica de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en el tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.

f) Los sistemas de verificación de los sellos electrónicos utilizados para la actuación administrativa automatizada por parte de los órganos superiores y unidades administrativas del Departamento.

g) La comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos superiores y unidades administrativas del Departamento, mediante código seguro de verificación.

h) La indicación de la fecha y de la hora oficial de la sede, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de forma visible.

j) La relación de medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la administración pública.

k) Un servicio de contacto para el asesoramiento electrónico a la persona usuaria en la correcta utilización de la sede.

#### **Artículo 8.- Identificación de los canales de acceso.**

La sede identificará los canales de acceso a los servicios disponibles con expresión, de los teléfonos, mapas interactivos de localización y oficinas a través de los cuales también se pueda acceder a los mismos.

### **Artículo 9.- Medios para la formulación de sugerencias y reclamaciones.**

Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y reclamaciones en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos por la sede serán los previstos en el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, o norma que lo sustituya.

La sede dispondrá de un enlace al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

### **Artículo 10.- Protección de datos de carácter personal.**

El tratamiento de datos de carácter personal que resulte necesario para el acceso a los servicios prestados a través de la sede respetará lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

## **CAPÍTULO III**

### **REGISTRO ELECTRÓNICO**

#### **Artículo 11.- Creación, carácter y ámbito de aplicación.**

1. Se creará el registro electrónico de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca (en adelante registro) localizado en la sede y accesible desde ella, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

2. El registro será único para todos los órganos superiores y unidades del Departamento. Quedan excluidos de su ámbito los organismos públicos adscritos al mismo, sin perjuicio de que estos podrán incorporarse a la sede mediante la suscripción de Convenio con esta Consejería.

3. No tendrán la consideración de registro de los órganos superiores y unidades administrativas los buzones de correo electrónico corporativo asignados al personal al servicio de las administraciones públicas o a las distintas unidades y órganos.

#### **Artículo 12.- Órgano responsable.**

La Secretaría General Técnica será el órgano responsable de la gestión del registro a través de la unidad administrativa a la que esté adscrito el registro general.

#### **Artículo 13.- Calendario de funcionamiento y fecha y hora oficial.**

1. El registro permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones planificadas de mantenimiento técnico u operativo indispensables, de las que se informará con la suficiente antelación.

2. En el supuesto de interrupción no planificada del registro o de las aplicaciones informáticas gestoras de los procedimientos, que impida la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, y siempre que sea técnicamente posible, se dispondrán las medidas para que la usuarios resulten informados de esta circunstancia, así como de los efectos de la suspensión. En estos supuestos y salvo que una norma legal lo impida expresamente, se dispondrá por el tiempo imprescindible la ampliación de los plazos de inminente vencimiento, de lo que se dejará constancia en la sede.

3. En la sede en la que se localice el registro se especificará el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos determinado anualmente por el Gobierno de Canarias. El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

4. La fecha y la hora del registro será la oficial de Canarias, que deberá contar con las medidas necesarias para garantizar su correcta precisión y visibilidad. Todos los plazos de los procedimientos se entenderán computados respecto a dicha fecha y hora oficial.

5. En el caso de procedimientos de uso exclusivo de medios electrónicos, si se produjera la interrupción del servicio, se podrá declarar inhábil el último día de aquellos plazos de inminente vencimiento para la presentación de solicitudes, cumplimentación de trámites o subsanación de requerimientos, exclusivamente a los efectos del cómputo de plazos, reanudándose el siguiente día hábil, mediante resolución de la persona titular de la sede, que será objeto de publicación en la misma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.7 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero. Dicha circunstancia se comunicará a todas la ciudadanía registrada en las aplicaciones gestoras de los procedimientos afectados.

#### **Artículo 14.- Carácter de la comunicación a través del registro.**

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medio del registro tendrá carácter voluntario, siendo alternativa a su presentación en los lugares señalados en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común, salvo en los supuestos en que se establezca la obligación de comunicación solo por medios electrónicos de acuerdo con lo establecido al respecto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ya mencionada.

#### **Artículo 15.- Acreditación de la identidad.**

1. Las solicitudes, escritos y comunicaciones podrán ser presentadas en el registro por la ciudadanía interesada o sus representantes en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, el órgano competente al que vaya dirigido el documento requerirá dicha acreditación concediéndose un plazo de diez días hábiles para su acreditación, con apercibimiento de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su solicitud.

2. La persona firmante del documento puede acreditar su identidad ante el registro mediante cualesquiera de los sistemas de identificación y firma electrónica admitidos en la sede de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

### **Artículo 16.- Documentos admitidos.**

1. El registro estará habilitado únicamente para la recepción y remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se presenten por medios electrónicos, respecto de los trámites y procedimientos recogidos en el inventarios de servicios y procedimientos electrónicos disponible en la sede. La realización de los trámites cuya presentación pueda materializarse a través del registro deberá llevarse a cabo mediante la cumplimentación de los modelos electrónicos normalizados correspondientes para cada caso, sin perjuicio de que la sede pueda admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anexos al modelo normalizado para los distintos trámites, que en todo caso respetarán 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 electrónica 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. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a órganos o entidades fuera del alcance del registro se tendrá por no realizada. En todo caso, se comunicará a la persona interesada tal circunstancia indicándole los registros y lugares habilitados para la presentación conforme a las normativa vigente.

3. Se rechazarán los documentos que no cumplimenten los campos obligatorios o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

4. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan código malicioso o software malintencionado que tenga como objetivo infiltrarse o dañar la sede, se considerará que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que requiera su proceso o utilización.

5. Los casos previstos en los apartados 3 y 4 de este artículo, se informará de ello a la persona del documento, con indicación de los motivos del rechazo, así como los posibles medios de subsanación.

### **Artículo 17.- Recibo acreditativo de la presentación.**

1. El registro emitirá automáticamente, tras la recepción de una solicitud, escrito o comunicación, un recibo acreditativo de la presentación, que consistirá en una copia autenticada de las mismas. Dicho recibo incluirá la fecha y hora de la presentación y el número de entrada de registro. Asimismo, y en su caso, generará un recibo acreditativo de la entrega de los documentos complementarios que acompañen a la solicitud, escrito o comunicación.

2. El recibo acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones o documentos complementarios, garantizará la integridad y el no repudio de los mismos.

3. El recibo estará configurado de forma que puede ser impreso o archivado informáticamente por la ciudadanía y garantizará la identidad del registro mediante la inclusión en el mismo de la huella electrónica y de un código seguro de verificación.



4. En los servicios, procedimientos y trámites que lo permitan, se habilitarán los sistemas precisos para que en los casos en que por problemas técnicos en el funcionamiento del servicio del registro o por sobrecarga del sistema no sea posible efectuar la anotación registral, no se interrumpa la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones por las diversas aplicaciones informáticas gestoras de los servicios, procedimientos y trámites.

En estos supuestos las aplicaciones informáticas gestoras de los mismos, deberán generar un recibo consistente en una copia autenticada de la solicitud, escrito o comunicación, con indicación de la fecha y hora de presentación. Una vez efectuado, con posterioridad, el asiento registral con los datos contenidos en el apartado primero de este artículo, el órgano gestor del servicio, procedimiento o trámite lo notificará a la persona interesada.

5. En el caso de que el registro no emitiese el recibo acreditativo 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 26 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### **Disposición adicional primera.- Habilitación.**

Se faculta a la persona titular de la Secretaría General Técnica adoptar las resoluciones o actos necesarios para la correcta ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

#### **Disposición adicional segunda.- Aprobación de los modelos normalizados.**

Corresponderá a los titulares de los Centros Directivos de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, que resulten competentes por razón de la materia, la aprobación de modelos normalizados de solicitudes y demás formularios de documentos, así como la información que es obligatoria cumplimentar y las condiciones que deben cumplimentar los datos de los mismos, de acuerdo con las previsiones establecidas en los artículos 6 y siguientes del Decreto 37/2015, de 27 de marzo, por el que se aprueba y regula el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. La presente habilitación no afectará a aquellos modelos que se contengan en las disposiciones de carácter general reguladoras de los distintos procedimientos, o en las convocatorias de subvenciones en cumplimiento de lo establecido en sus bases reguladoras.

#### **Disposición transitoria única.- Representación.**

Hasta tanto se ponga en funcionamiento efectivo el registro de apoderamientos a que se refiere el artículo 22 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en los trámites y procedimientos administrativos cuya presentación sea admitida telemáticamente en el registro de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, la ciudadanía podrá realizar dichos trámites por medio de representante, el cual deberá acreditar la representación necesaria en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



**Disposición derogatoria única.- Derogación normativa.**

Queda derogada la Orden de 20 de mayo de 2013, por la que se crea y regula la sede y el Registro Electrónico de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas (BOC nº 106, de 5.6.13), así como cuantas disposiciones de igual rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en esta Orden.

**Disposición final única.- Entrada en vigor.**

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

Santa Cruz de Tenerife, a 9 de febrero de 2020.

LA CONSEJERA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA Y PESCA,  
Alicia Vanoostende Simili.