

## I. Disposiciones generales

### Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud

**656** *ORDEN de 10 de febrero de 2020, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico del Departamento.*

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público regula en su artículo 38 las sedes electrónicas, estableciendo su apartado tercero 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.

Por su parte, 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 su artículo 10 el deber de todos los departamentos de la Administración autonómica y sus organismos públicos vinculados o dependientes de crear su sede electrónica de acuerdo con los requisitos establecidos en el citado Decreto. Asimismo se determina que las sedes electrónicas serán únicas por departamento y organismo público.

Por ello, el Instituto Canario de Igualdad, como organismo adscrito a este Departamento deberá aprobar su propia sede electrónica, o en su defecto, compartir la sede y registro de la Consejería, previa la suscripción del correspondiente Convenio de Cooperación.

En el artículo 10.5 del citado Decreto 19/2011, de 10 de febrero, se señala 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». Asimismo, a tenor de lo establecido en el apartado 1 del artículo 26 del reseñado 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.

Por la Orden de 3 de noviembre de 2015, de la anterior Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, se crea y regula la sede y el registro electrónico del Departamento, disposición que necesita actualizarse a los efectos de reflejar la nueva denominación y estructura del Departamento de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del Decreto 119/2019, de 16 de julio, del Presidente, por el que se determinan el número, denominación y competencias de las Consejerías, así como en el artículo 6 del 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 ha dado cumplimiento a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Así, la presente Orden resulta conforme con los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad, en

tanto que con ella se consigue el fin perseguido de adaptar la misma a la nueva denominación y estructura organizativa del departamento.

Asimismo, 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 los de transparencia, mediante su publicación en la sede electrónica departamental y de eficiencia, toda vez que evita cargas administrativas innecesarias o accesorias a la ciudadanía y contribuye a la racionalización de la gestión de los recursos públicos.

El artículo 32.c) de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, atribuye a las personas titulares de las Consejerías la competencia de ejercer la potestad reglamentaria en las materias propias de su Departamento, en forma de Órdenes Departamentales.

De conformidad con lo anteriormente expuesto y, haciendo uso de las facultades que tengo conferidas, a propuesta de la Secretaría General Técnica,

## **DISPONGO:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1.- Objeto.**

Es objeto de la presente Orden la creación y regulación de la sede electrónica (en adelante, la sede) y del registro electrónico de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

### **CAPÍTULO II**

#### **SEDE ELECTRÓNICA**

##### **Artículo 2.- Creación y ámbito de la sede.**

1. Se crea la Sede electrónica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. El ámbito de la sede se extiende a la totalidad de los órganos superiores y unidades administrativas de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, quedando excluido el Instituto Canario de Igualdad adscrito a la misma, sin perjuicio de que este pueda incluirse mediante la suscripción del correspondiente Convenio de Cooperación.

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

La finalidad de la sede es disponer de un punto de acceso electrónico desde las redes de telecomunicaciones 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 electrónica.**

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

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

1. La titularidad de la sede corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

2. La gestión tecnológica de la sede corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería, sin perjuicio del uso de las infraestructuras corporativas gestionadas por los órganos competentes en materia de administración electrónica y nuevas tecnologías.

3. La gestión de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la sede corresponderá a cada uno de los 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, de acuerdo con 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, así como con el Reglamento Orgánico del Departamento.

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

5. La información y servicios incluidos en la sede cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad y los contenidos publicados en la misma responderán 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.**

La sede electrónica dispondrá, como mínimo, del siguiente contenido:

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

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo la relacionada con la protección de datos de carácter personal y 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) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.

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

e) Acceso a la Orden de creación y regulación de la sede y del registro electrónico del Departamento y al resto de la normativa y actos jurídicos aplicables.

f) Los procedimientos y demás instrumentos necesarios para el ejercicio de los derechos a relacionarse por medios electrónicos con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

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

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

a) Inventario de los servicios y procedimientos administrativos disponibles en la sede, con publicación y acceso a los modelos o sistemas electrónicos de solicitud para iniciar los procedimientos administrativos electrónicos disponibles y las actuaciones de respuesta inmediata.

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

c) Acceso al estado de tramitación de los procedimientos en el que se tenga la condición de persona interesada.

d) La relación de los medios electrónicos que la ciudadanía pueda utilizar en cada supuesto, en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

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

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

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

h) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos y unidades administrativas, y en su caso, organismos públicos que abarcan la sede y que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

i) Indicación de fecha y hora oficial de Canarias, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de forma visible.

j) 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 electrónica identificará los canales de acceso a los servicios disponibles con expresión, en su caso, 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 electrónica 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 el 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 electrónica 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 crea el registro electrónico de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, localizado en la sede y accesible desde la misma, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

2. El registro electrónico será único para todos los órganos del Departamento. Quedan excluidos de su ámbito Instituto Canario de Igualdad adscrito a la misma, sin perjuicio de que estos puedan incluirse mediante la suscripción del correspondiente Convenio de Cooperación.

3. En ningún caso tendrán la consideración de registro electrónico del Departamento los buzones de correo electrónico corporativo asignados a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos.

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

La Secretaría General Técnica será el órgano responsable de la gestión del registro electrónico 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 electrónico 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 en el funcionamiento del registro electrónico o de las aplicaciones informáticas gestoras de los procedimientos que impidan la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, y siempre que sea técnicamente posible, se dispondrán las medidas para que las personas usuarias resulten informadas 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 prórroga de los plazos de inminente vencimiento, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido.

3. De conformidad con lo previsto en el artículo 31.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en el artículo 26.3, letra b) 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 la sede electrónica 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 para la totalidad de la Comunidad Autónoma de Canarias. El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en los artículos 31.2 de la citada Ley y 26.7 del reseñado Decreto.

4. La fecha y hora oficial del registro electrónico 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 hora oficial en Canarias.

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 por las personas interesadas, cumplimentación de trámites o subsanación de requerimientos, exclusivamente a los efectos del cómputo de plazos, reanudándose dicho cómputo el siguiente día hábil, mediante una resolución del titular de la sede electrónica, que será objeto de publicación en dicha sede, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.7 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. Dicha circunstancia se comunicará a todas las personas registradas en las aplicaciones gestoras de los procedimientos afectados.

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

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medio del registro electrónico 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 la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre.

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

1. Las solicitudes, escritos y comunicaciones podrán ser presentados en el registro electrónico por las personas interesadas 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 exclusivamente para los actos y gestiones de mero trámite, 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 podrá acreditar su identidad ante el registro electrónico mediante cualesquiera de los sistemas de firma electrónica admitidos en la sede electrónica, conforme a los artículos 9 y 10 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con la redacción dada por el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre.

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

1. El registro electrónico 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 inventario de servicios y procedimientos electrónicos disponible en la sede. La realización de los trámites cuya presentación pueda materializarse a través del registro electrónico deberá llevarse a cabo mediante la cumplimentación de los modelos electrónicos normalizados correspondientes para cada caso, sin perjuicio de que la sede electrónica pueda admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anexos al modelo normalizado para los distintos trámites y procedimientos.

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 normas en vigor.

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 electrónica, se considerará sin más que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que requiera su proceso o utilización.

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

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

1. Tras la recepción de una solicitud, escrito o comunicación, el registro electrónico emitirá automáticamente un recibo acreditativo de la presentación, que consistirá en una copia auténtica de la solicitud, escrito y comunicación. Recibo que incluirá la fecha y hora de 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 no el repudio de los mismos, salvo en los supuestos señalados en los apartados 3 y 4 del artículo anterior.

3. Estos recibos se configurarán de forma que puedan ser impresos o archivados informáticamente por la persona interesada y que garanticen la identidad del registro mediante la inclusión de los recibos emitidos de la huella electrónica y de un código seguro de verificación.

4. En el caso de que el registro electrónico no emita 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 medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### **Disposición adicional única.- Habilitación.**

La persona titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería podrá dictar las resoluciones necesarias para la ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

#### **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 electrónico de esta Consejería, las personas interesadas podrán 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.**

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Orden, y de forma expresa la Orden de 3 de noviembre de 2015, de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, por la que se crea y regula la sede y el registro electrónico del Departamento.

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

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

Santa Cruz de Tenerife, a 10 de febrero de 2020.

LA CONSEJERA DE DERECHOS SOCIALES,  
IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD, p.s.  
(Decreto del Presidente nº 217/2019, de 29.11.19),

LA CONSEJERA  
DE SANIDAD,  
María Teresa Cruz Oval.