

**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 (BOC 32, de 14.2.2011; c.e. BOC 49, de 8.3.2011) (1)**

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, regulando los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

La citada Ley supone para las Administraciones Públicas el paso del "podrán" por el "deberán" en el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de su actividad y en el ejercicio de sus competencias.

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, siendo contrapartida de ese derecho la obligación de aquéllas de dotarse de los medios y sistema electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse.

La Ley 11/2007 consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones.

El presente Decreto se enmarca dentro de este marco jurídico, desarrollando la mencionada Ley en aquellos aspectos que se consideran básicos para el impulso de la administración electrónica en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, siguiendo la estructura de la propia Ley 11/2007.

En este sentido, en el Capítulo I se establece el ámbito de aplicación y se recogen los derechos y garantías en el uso de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El Capítulo II se dedica al impulso de estos medios por parte de los órganos y organismos públicos, estableciendo los criterios para su utilización

y convirtiendo a la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias en la herramienta sobre la que ha de girar el desarrollo de la administración electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el Capítulo III se regula una de las instituciones sobre la que va a girar toda la administración electrónica como es la sede electrónica, definida por la Ley 11/2007 como dirección electrónica cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias, que deben responder de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma.

El Capítulo IV se dedica a regular los medios de identificación y autenticación tanto del ciudadano como de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, erigiéndose la firma electrónica avanzada en el instrumento que garantizará la autenticidad e integridad de las actuaciones, tanto de la Administración como de la ciudadanía.

El Capítulo V regula la creación y funcionamiento de los registros electrónicos, estableciendo las características y garantías del Servicio de Registro Electrónico Corporativo.

El Capítulo VI, dedicado a las comunicaciones y notificaciones electrónicas, establece como sistema de notificación para toda la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, el Servicio de Notificaciones Electrónicas de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias, regulando los requisitos que debe tener la dirección electrónica única de los interesados a través de las que se practicarán todas las posibles notificaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos.

Por último, en el Capítulo VII se establece la política de gestión, conservación y archivo de los documentos electrónicos, estableciendo las características que deben tener éstos e introduciendo el concepto de metadato, como pieza fundamental en toda la gestión de los documentos electrónicos. También se prevé la destrucción de los documentos en soporte papel de los que se hayan realizado copias electrónicas, así como de los documentos electrónicos en los términos previstos en el Decreto 160/2006, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (2).

Mención especial merece la aprobación de los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad, efectuada por Real Decreto 3/2010,

(1) El presente Decreto se transcribe con las modificaciones introducidas por Decreto 23/2012, de 22 de marzo (BOC 63, de 29.3.2012).

(2) El Decreto 160/2006 figura como D160/2006.

de 8 de enero y Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, respectivamente, que van a marcar las políticas que deben tener en cuenta las Administraciones Públicas a la hora de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para el ejercicio de sus competencias.

Por todo ello, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Canarias, a propuesta del Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día 10 de febrero de 2011,

DISPONGO:

## CAPÍTULO PRIMERO

### Disposiciones de carácter general

#### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la utilización de los medios electrónicos por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en el desarrollo de su actividad administrativa y en sus relaciones con la ciudadanía.

2. El presente Decreto será de aplicación:

a) A la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y a sus organismos públicos vinculados o dependientes, en las actividades que desarrollen en régimen de derecho público.

b) A los ciudadanos en sus relaciones con las entidades referidas en la letra a) anterior.

c) A las relaciones entre los órganos y organismos incluidos en la letra a) de este precepto.

3. A los efectos del presente Decreto se entiende por organismos públicos a los organismos autónomos y a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### Artículo 2. Derechos y garantías.

1. En el marco de los principios y derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, el presente Decreto garantiza la igual-

dad, autenticidad, integridad, disponibilidad, accesibilidad, confidencialidad y conservación de la información y de los documentos electrónicos, así como la protección de datos de carácter personal.

2. Los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación del artículo 1 adoptarán las medidas previstas en el presente Decreto para garantizar los anteriores derechos y principios teniendo en cuenta el estado de la tecnología y la proporcionalidad de las medidas a adoptar.

#### Artículo 3. Canales de acceso.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias garantizará el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos a través de los siguientes canales de acceso:

a) Acceso electrónico, a través del punto general de acceso y de las sedes electrónicas previstas en el presente Decreto.

b) Atención presencial, a través de las unidades de información previstas en el Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1).

c) Atención telefónica, a través del servicio de atención telefónica 012 que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, facilitará a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos.

## CAPÍTULO II

### De la utilización de los medios electrónicos

#### Artículo 4. Impulso de los medios electrónicos.

1. Los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos deberán implantar progresivamente la utilización de los medios electrónicos en la gestión de su actividad administrativa, en las comunicaciones, relaciones, trámites y prestaciones de servicios con los ciudadanos, así como en sus comunicaciones internas (2).

(1) El Decreto 44/2007 figura como D44/2007.

(2) Véanse las siguientes disposiciones:

- Orden de 18 de abril de 2012, por la que se acuerda la implantación del portafirmas electrónico corporativo del Gobierno de Canarias en la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad (BOC 94, de 14.5.2012), modificada por Orden de 15 de mayo de 2012 (BOC 103, de 25.5.2012).

- Orden de 20 de marzo de 2013, por la que se acuerda la im-

plantación del portafirmas electrónico corporativo del Gobierno de Canarias en la Consejería de Empleo, Industria y Comercio (BOC 62, de 2.4.2013).

- Resolución de 16 de noviembre de 2012, de la Directora del Servicio Canario de Empleo de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, por la que se acuerda la implantación del portafirmas electrónico corporativo del Gobierno de Canarias en el Servicio Canario de Empleo (BOC 233, de 28.11.2012).

2. En la utilización de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización.

3. La aplicación de medios electrónicos en ningún caso podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones de cualquier naturaleza en el acceso de los ciudadanos a la prestación de servicios públicos o a cualquier actuación o procedimiento administrativo.

4. La utilización de medios electrónicos en la gestión de la actividad administrativa garantizará la titularidad y el ejercicio de la competencia por el órgano que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad.

5. La utilización de medios electrónicos por los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos deberá incorporar los servicios tecnológicos comunes incorporados en la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias que se recogen en el anexo del presente Decreto y aquellas otras que se determinen por orden del titular del departamento competente en materia de administración electrónica y tecnologías de la información.

**Artículo 5.** Criterios para la utilización de medios electrónicos.

1. De acuerdo con el principio de simplificación administrativa establecido en la letra j) del

(1) Por Orden de 23 de enero de 2012, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, se regula el procedimiento para recabar y emitir los informes preceptivos de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías previstos en los artículos 6 y 10 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 (BOC 19, de 27.1.2012). Téngase en cuenta Resolución de 15 de abril de 2015, por la que se actualizan los requisitos del listado de verificación, que se incluyen como anexo de esta Orden (BOC 77, de 23.4.2015).

El texto de la Orden de 23 de enero de 2012, establece:

#### CAPÍTULO PRIMERO

##### **Artículo 1.** Objeto.

La presente Orden tiene por objeto establecer el procedimiento para recabar y emitir los informes preceptivos de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías previstos en los artículos 6 y 10 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regu-

la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos y servicios irá siempre precedida de un proceso de análisis, revisión y racionalización del procedimiento o servicio, como de los procesos de gestión interna, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

a) La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante la sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.

b) La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.

c) La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas.

2. Este proceso se deberá documentar en el correspondiente informe emitido por el titular del órgano u organismo público competente para la gestión del procedimiento o servicio, que evaluará si se debe proceder a la revisión normativa del procedimiento o servicio.

**Artículo 6.** Aprobación de programas y aplicaciones (1).

1. La aplicación de medios electrónicos en la gestión de los servicios y procedimientos administrativos requerirá la aprobación previa de los programas y aplicaciones que se utilicen, que deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables de los procedimientos y servicios así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la sim

la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### CAPÍTULO II

##### **Informe de programas y aplicaciones**

**Artículo 2.** Programas y aplicaciones.

A efectos de la emisión del informe previsto en el artículo 6 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, se entenderá por programas y aplicaciones aquellas soluciones tecnológicas que tengan por finalidad la gestión controlada de las tareas que componen el ciclo de vida de un expediente administrativo y permitan la organización de los procesos de trabajo, la automatización de los procedimientos administrativos, el acceso de manera coordinada a datos y documentos y la administración de los recursos asignados a cada expediente.

**Artículo 3.** Solicitud de informe.

1. La solicitud del informe deberá efectuarse por la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del departamento, ente

público u organismo autónomo en donde se vaya a implantar el programa y/o aplicación.

2. La solicitud se dirigirá a la Inspección General de Servicios, que lo comunicará en el plazo máximo de tres días a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, a efectos de coordinar la emisión del correspondiente informe.

3. El informe deberá solicitarse a partir del momento en que el programa y/o aplicación se encuentre desplegado en su totalidad en el entorno de pre-explotación y, en todo caso, con una antelación mínima de 30 días a su puesta en explotación o funcionamiento.

#### **Artículo 4.** Documentación preceptiva.

La solicitud deberá ir acompañada, como mínimo, de la siguiente documentación:

a) Análisis técnico-funcional del programa y/o aplicación, incluyendo al menos los siguientes apartados:

- Identificación del entorno tecnológico: definición, a alto nivel, del entorno tecnológico que se utilizará para la implementación del sistema.

- Especificación de Estándares y Normas: referencias que, desde el punto de vista de estándares, normativas, leyes o recomendaciones, deben tenerse en cuenta a lo largo de todo el proceso de desarrollo del programa y/o aplicación.

- Catálogo detallado de requisitos del programa y/o aplicación, para cada uno de sus subsistemas.

- Modelo de datos.

- Especificación de interfaces con otros sistemas de información.

- Definición de los interfaces de usuario.

b) Diseño del programa y/o aplicación, incluyendo, al menos, los siguientes aspectos:

- Arquitectura del sistema: definición de la arquitectura general del programa y/o aplicación, especificando las distintas particiones físicas del mismo, la descomposición lógica en subsistemas de diseño y la ubicación de cada subsistema en cada partición, así como la especificación detallada de la infraestructura tecnológica necesaria para dar soporte al sistema de información y las integraciones con otros sistemas externos.

- Procedimientos de seguridad y control de acceso: definición de los procedimientos de seguridad y operación necesarios para no comprometer el correcto funcionamiento del programa y/o aplicación y garantizar el cumplimiento de los niveles de seguridad que se le exigirá al sistema. Como mínimo, se definirán los siguientes procedimientos: acceso al sistema y a sus recursos, mecanismos de autenticación; mantenimiento de la integridad y confidencialidad de los datos; control y registro de acceso al sistema (logs, certificaciones, etc.); copias de seguridad y recuperación de datos y su periodicidad y recuperación ante caídas del sistema; cuando proceda, mecanismos de criptografía para almacenamiento de la información; procedimientos de custodia, transporte, borrado y destrucción de soportes.

- Plan de Continuidad del aplicativo o sistema.

c) Manuales de usuarios del programa y/o aplicación: documentación de usuario, tanto del usuario final como de explotación.

d) Cualquier otra documentación técnico-funcional en la que quede acreditada la adecuación del programa y/o aplicación a los requisitos establecidos en el apartado 3 del artículo 6 del Decreto 19/2011.

#### **Artículo 5.** Datos complementarios.

1. Si fuese necesario recabar del órgano solicitante cualquier otro dato que se considere relevante para emitir el informe, el requerimiento se efectuará en todo caso por la Inspección General de Servicios, que custodiará el expediente administrativo correspondiente.

2. El requerimiento de datos complementarios interrumpirá el plazo para la emisión del informe.

3. La Inspección General de Servicios, y en su caso a petición de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, devolverá al órgano solicitante aquellas solicitudes de informe que no se ajusten a lo señalado en los artículos anteriores, indicando los requisitos y/o documentos omitidos y que se deban cumplimentar.

#### **Artículo 6.** Verificación del programa y/o aplicación.

1. La emisión del informe requerirá la previa verificación, por ambos centros directivos, del programa y/o aplicación en el entorno de pre-explotación.

2. A efectos de lo indicado en el apartado anterior, en el plazo máximo de cinco días desde la recepción de la solicitud de informe o, en su caso, de la documentación requerida, se consensuará con el órgano solicitante la realización de una presentación práctica del programa y/o aplicación.

3. La verificación del programa y/o aplicación consistirá en comprobar que se cumplen, como mínimo, cada uno de los requisitos del listado de verificación que se incluye como anexo de la presente Orden.

#### **Artículo 7.** Plazo de emisión del informe.

1. El plazo para la emisión del informe será de veinte días desde la recepción de la solicitud, debiendo evacuarse en todo caso con una antelación mínima de cinco días a la puesta en explotación o funcionamiento del programa y/o aplicación.

2. Este plazo podrá ser ampliado dependiendo de la complejidad técnico-funcional del programa y/o aplicación, no pudiendo ser superior en todo caso a 30 días desde la recepción de la solicitud de informe o de la documentación requerida.

3. No se podrá aprobar ni poner en explotación ningún programa y/o aplicación que no cuente con el informe de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

### CAPÍTULO III

#### **Informe sede electrónica**

#### **Artículo 8.** Finalidad y alcance del informe.

1. De conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 10 del Decreto 19/2011, el informe previo a la puesta en explotación de una sede electrónica que deben emitir de forma conjunta la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, tendrá como finalidad garantizar la integración y comunicación de las se-

des electrónicas con el punto general de acceso regulado en el artículo 9 del citado Decreto 19/2011.

2. El informe versará sobre el cumplimiento de las instrucciones técnico-funcionales que, en virtud de lo dispuesto en el citado apartado 3 del artículo 10 del Decreto 19/2011, se establezcan por la Inspección General de Servicios y por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías para garantizar, en todo momento, la comunicación e integración de las distintas sedes electrónicas con el punto general de acceso.

**Artículo 9.** Solicitud de informe.

1. La solicitud del informe deberá efectuarse por la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del departamento, ente público u organismo autónomo cuya sede electrónica se vaya a crear.

2. La solicitud se dirigirá a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, que lo comunicará en el plazo máximo de tres días a la Inspección General de Servicios, a efectos de coordinar la emisión del correspondiente informe.

3. El informe deberá solicitarse a partir del momento en que la sede electrónica se encuentre desplegada en su totalidad en el entorno de pre-explotación y, en todo caso, con una antelación mínima de 30 días a su puesta en explotación o funcionamiento.

4. Cuando para la creación de la sede electrónica se utilice la plataforma de sede electrónica corporativa desarrollada por la Inspección General de Servicios y por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías el informe se emitirá de oficio por ambos centros directivos.

**Artículo 10.** Documentación preceptiva.

La solicitud deberá ir acompañada, como mínimo, de la siguiente documentación:

a) Informe justificativo sobre la no utilización de la plataforma de sede electrónica corporativa desarrollada por la Inspección General de Servicios y por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

b) Dirección electrónica de acceso a la sede electrónica en el entorno de pre-explotación, siempre bajo el subdominio <https://pre-sede.gobcan.es/>.

c) Diagrama de la arquitectura tecnológica que represente a los diferentes subsistemas (Servidores Web, Servidores de aplicaciones, Servicios de Platino, BackOffice, etc.) e integraciones entre ellos.

d) Relación de los procedimientos y servicios electrónicos ofrecidos en la sede. Para cada procedimiento o servicio se deberá especificar la siguiente información:

- Si procede, código identificador del Catálogo de Procedimientos Administrativos (CPA) en Pre-explotación.
- Si procede, código identificador de la Base de Datos de Procedimientos de Platino.
- Si procede, código identificador en el Servicio de Notificaciones Electrónicas corporativo.
- Servicios de Platino utilizados para su implementación.

e) Justificante de registro electrónico emitido por la sede electrónica, con objeto de permitir a los centros directivos verificar el sello de órgano utilizado, la Dirección electrónica de verifi-

cación de los documentos electrónicos y el logotipo utilizado.

f) Valor del atributo "nombre alternativo del asunto del certificado" del certificado de sede emitido por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías (Cibercentro) para su integración con Platino.

g) Cualquier otra documentación técnico-funcional que se considere conveniente para facilitar la elaboración del informe.

**Artículo 11.** Datos complementarios.

1. Si fuese necesario recabar del órgano solicitante cualquier otro dato que se considere relevante para emitir el informe, el requerimiento se efectuará en todo caso por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, que custodiará el expediente administrativo correspondiente.

2. El requerimiento de datos complementarios interrumpirá el plazo para la emisión del informe.

3. La Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, y en su caso a petición de la Inspección General de Servicios, devolverá al órgano solicitante aquellas solicitudes de informe que no se ajusten a lo señalado en los artículos anteriores, indicando los requisitos y/o documentos omitidos y que se deban cumplimentar.

**Artículo 12.** Verificación de la sede electrónica.

1. La emisión del informe requerirá la previa verificación, por ambos centros directivos, de la sede electrónica en el entorno de pre-explotación.

2. A efectos de lo indicado en el apartado anterior, en el plazo máximo de cinco días desde la recepción de la solicitud de informe o, en su caso, de la documentación requerida, se consensuará con el órgano solicitante la realización de una presentación práctica de la sede electrónica.

**Artículo 13.** Plazo de emisión del informe.

1. El plazo para la emisión del informe será de veinte días desde la recepción de la solicitud, debiéndose evacuar en todo caso con una antelación mínima de cinco días a la puesta en explotación o funcionamiento de la sede electrónica.

2. Este plazo podrá ser ampliado dependiendo de la complejidad tecnológica de la sede electrónica, no pudiendo ser superior en todo caso a 30 días desde la recepción de la solicitud de informe o de la documentación requerida.

3. No se podrá poner en explotación ninguna sede electrónica que no cuente con el informe de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

**Disposiciones Adicionales**

**Primera.** Procedimiento electrónico.

La Inspección General de Servicios y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías adoptarán las medidas necesarias para la tramitación electrónica de los procedimientos regulados en la presente Orden haciendo uso de las herramientas corporativas que estén disponibles en cada momento.

**Segunda.** Facultad para actualizar el listado de requisitos de verificación que se contienen en el anexo.

plificación y la publicidad de los procedimientos.

2. La aprobación se efectuará por el órgano administrativo que tenga atribuida la competencia para gestionar el servicio o resolver el procedimiento previo informe técnico-funcional conjunto de los órganos competentes en materia de procedimientos administrativos, gestión documental y archivos, administración electrónica y nuevas tecnologías.

3. El informe al que se hace referencia en el apartado 2 de este artículo deberá pronunciarse sobre la adecuación del programa o aplicación a lo dispuesto en la normativa básica, en este Decreto y las disposiciones que se dicten en su desarrollo, y en particular:

a) Control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos y unidades administrativas responsables de los procedimientos y servicios así como la tramitación ordenada de los expedientes.

b) Ciclo de vida de los documentos electrónicos, desde su identificación en el sistema de gestión de documentos hasta su conservación en fase de archivo.

c) La seguridad del programa o aplicación: preservación de la disponibilidad, de la confidencialidad y de la integridad de los datos tratados por la aplicación o programa.

d) La normalización de los sistemas de acceso: especificaciones técnicas sobre los medios, códigos y formas de acceso.

e) La conservación de los formatos utilizados: proporción entre la durabilidad de los formatos y el tiempo en que los datos se han de mantener incluidos.

f) La interoperabilidad y reutilización de la aplicación.

4. Los actos administrativos de aprobación se publicarán en la sede electrónica correspondiente.

5. No será precisa la aprobación, ni el informe previsto en el apartado 2 de este artículo, de

las nuevas versiones o modificaciones de las aplicaciones y programas ya aprobados siempre que los derechos de los interesados o su reconocimiento no resulten afectados por el tratamiento de la información que efectúen. No obstante, si se deberá informar de dichas versiones o modificaciones en la sede electrónica correspondiente.

**Artículo 7.** Comunicaciones internas entre los departamentos y organismos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1).

1. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias utilizarán medios electrónicos en sus comunicaciones internas, ya sea dentro de un mismo departamento u organismo o entre los diferentes departamentos u organismos. Preferentemente se utilizará el correo electrónico securizado mediante la utilización de sistemas de firma electrónica, sin perjuicio de la obligación de registrar dichas comunicaciones. Sólo con carácter excepcional se podrán utilizar otros medios de comunicación cuando no sea posible la utilización del correo electrónico por causas justificadas de carácter técnico.

2. El correo electrónico puede sustituir las comunicaciones en papel, sin perjuicio de la firma electrónica, si procede, de la documentación adjunta.

3. Los centros directivos competentes en materia de procedimientos y administración electrónica y telecomunicaciones y nuevas tecnologías adoptarán las medidas necesarias para la efectividad de este medio de comunicación.

**Artículo 8.** Transmisión de datos entre los órganos y organismos públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. Cuando los ciudadanos ejerzan el derecho establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, ante los órganos u organismos in-

Se faculta a la Inspección General de Servicios, conjuntamente con la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, para actualizar los requisitos del listado de verificación que se incluyen como anexo de la presente orden adaptándolos a la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación y al estado y desarrollo de los sistemas de información de carácter corporativo.

Las actualizaciones se publicarán en la dirección electrónica de la Unidad Web <http://www.gobiernodecanarias.net/uweb/-jsp/sede/index.jsp>.

**Tercera.** Facultad para dictar instrucciones de interpretación y aplicación.

Se faculta a la Inspección General de Servicios, conjuntamente con la Dirección General de Telecomunicaciones y

Nuevas Tecnologías, para dictar las instrucciones que sean necesarias para la correcta interpretación y aplicación de la presente Orden.

**Disposición Derogatoria.** Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a la presente Orden.

**Disposición Final Única.** Entrada en vigor.

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

(Los anexos citados en la presente Orden se encuentran publicados en el BOC 19, de 27.1.2012, páginas 1410-1414).

(1) Véase Orden de 20 de junio de 2013, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, por la que se regulan las comunicaciones electrónicas internas en la Administración Pública de la C.A.C. (O20/06/2013).

cluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto, se seguirán las siguientes reglas:

a) Los órganos u organismos públicos facilitarán a los interesados en el procedimiento administrativo el ejercicio del derecho, que podrá efectuarse por medios electrónicos. Este derecho deberá ejercitarse por los interesados de forma específica e individualizada para cada procedimiento administrativo.

b) El ejercicio de este derecho conllevará el consentimiento de los interesados para el tratamiento de los datos de carácter personal que hayan sido recabados, de lo que se informará de forma expresa a los mismos.

c) Los interesados podrán aportar, en cualquier momento, los datos o documentos necesarios por sí mismos, así como revocar su consentimiento para el acceso a datos de carácter personal.

d) Si el órgano u organismo encargado de la tramitación del procedimiento, posee los datos o documentos necesarios o tiene acceso electrónico a los mismos, los incorporará de oficio al procedimiento sin más trámite.

e) Cuando el órgano u organismo encargado de la gestión del procedimiento no tuviera los datos o documentos necesarios para su tramitación, los solicitará al órgano u organismo correspondiente en el plazo máximo de cinco días, a contar desde la fecha de entrada de la solicitud o del consentimiento del interesado cuando se trate de datos de carácter personal. El órgano administrativo u organismo que posea los datos o documentos los deberá ceder en el plazo máximo de cinco días a contar a partir de la fecha de entrada de la petición de datos. En todo caso, cuando los medios electrónicos lo permitan, tanto la solicitud como el envío de los datos y documentos deberán realizarse de forma inmediata.

En los supuestos de imposibilidad por parte del órgano encargado de la tramitación del procedimiento, de obtener los datos o documentos necesarios, se comunicará dicha circunstancia al interesado a los efectos de su aportación.

2. Para facilitar el ejercicio de este derecho por los ciudadanos, se estará a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en el Esquema Nacional de Seguridad.

### CAPÍTULO III

#### Del punto general de acceso y sedes electrónicas

##### **Artículo 9.** Punto general de acceso.

1. El punto general de acceso es la sede electrónica a través del cual se facilita el acceso a los servicios y procedimientos de las distintas sedes electrónicas de la Administración Pública de la Comu-

nidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

2. El punto general de acceso será la dirección electrónica <https://sede.gobcan.es>.

3. El acceso al punto general se organizará atendiendo a criterios que permitan a la ciudadanía identificar de forma fácil e intuitiva los servicios y procedimientos a los que deseen acceder.

4. La titularidad del punto general de acceso corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y será gestionado por la consejería competente en materia de información y atención ciudadana y administración electrónica, con la participación y colaboración del resto de los departamentos y organismos públicos para garantizar la completa y exacta incorporación de la información y servicios publicados en éste. A tal fin, los distintos departamentos y organismos públicos deberán comunicar a la consejería competente en materia de información y atención ciudadana y administración electrónica la incorporación a su sede electrónica de cualquier nuevo servicio o trámite electrónico, con carácter previo a su puesta en funcionamiento.

5. Desde este punto los ciudadanos tendrán acceso al estado de tramitación de todos los procedimientos que se gestionen electrónicamente en las distintas sedes electrónicas, debiendo los titulares de las mismas adoptar las medidas oportunas para la efectividad de este servicio.

Para la efectividad de este servicio se utilizará el Servicio de Soporte a la Tramitación Telemática de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias, que servirá de intermediación entre los ciudadanos y los sistemas de tramitación electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos.

6. El punto general de acceso podrá incluir servicios adicionales, así como distribuir la información sobre el acceso electrónico a los servicios públicos de manera que pueda ser utilizada por las sedes electrónicas de los departamentos y organismos públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

7. Las entidades previstas en el artículo 1.2,a) del presente Decreto son responsables, en el ámbito de sus competencias, de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que se puede acceder a través del mismo.

##### **Artículo 10.** Creación de sedes electrónicas.

1. 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 pre-

sente decreto. Las sedes electrónicas serán únicas por departamento y organismo público.

No obstante lo anterior, por razones técnicas, de economía o de eficacia, se podrá acordar, mediante el correspondiente convenio de colaboración, la incorporación de un organismo público a la sede electrónica del departamento del que dependa. El convenio de colaboración deberá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias (1).

2. El establecimiento de la sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y de los servicios.

3. Todas las sedes electrónicas deberán alojarse bajo el subdominio sede.gobcan.es.

A efectos de su integración y comunicación con el punto general de acceso, las sedes electrónicas deberán seguir las instrucciones técnico-funcionales que se establezcan por los órganos competentes en materia de procedimientos administrativos, administración electrónica y nuevas tecnologías.

4. La puesta en explotación de una sede electrónica requerirá informe previo conjunto de los órganos competentes en materia de procedimientos administrativos, administración electrónica y nuevas tecnologías, que versará sobre el cumplimiento de las instrucciones técnicas necesarias para garantizar la comunicación e integración de las distintas sedes electrónicas con el punto general de acceso.

5. 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 (1).

6. La orden o resolución de creación de sedes electrónicas deberán contener, como mínimo, los siguientes extremos:

a) Ámbito de aplicación de la sede, que será la totalidad de una consejería u organismo público.

b) Necesario cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, cuando implique la creación de nuevos ficheros de datos de carácter personal.

c) Identificación de la dirección electrónica de referencia de la sede.

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

e) Cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

7. Se realizarán a través de sedes electrónicas todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos (2).

**Artículo 11.** Identificación de las sedes electrónicas y seguridad de sus comunicaciones.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, las sedes electrónicas se identificarán con la información general obligatoria que debe constar en las mismas de acuerdo con lo establecido en el presente Decreto. Asimismo, las direcciones electrónicas que tengan la condición de sedes electrónicas deberán hacerlo constar de forma visible e inequívoca.

2. Para facilitar su identificación las sedes electrónicas seguirán las normas y directrices generales que se establezcan para la imagen institucional del Gobierno de Canarias por la consejería competente en materia de imagen institucional.

3. Las sedes electrónicas tendrán accesible su instrumento de creación, directamente o mediante enlace a su publicación en el Boletín Oficial de Canarias (1).

4. Los sistemas de información que soporten las sedes electrónicas deberán garantizar el acceso, la seguridad, confidencialidad, trazabilidad, autenticidad, conservación, disponibilidad e integridad de la información que manejen siguiendo los criterios y recomendaciones establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en el Esquema Nacional de Seguridad.

**Artículo 12.** Contenido y servicios de las sedes electrónicas.

1. Toda 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 y la existencia de ficheros, en su caso, el mapa de la sede electrónica, 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

(1) Véase Decreto 160/2009, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial de Canarias (BOC) (D160/2009).

(2) Véase nota a pie de página del artículo 6 del presente Decreto.



que, entre los autorizados en el presente Decreto, sean admitidos o utilizados en la sede.

2. Además, si existieran uno o varios registros electrónicos accesibles desde la sede electrónica, ésta proporcionará el acceso a las normas de creación de los mismos y a la aplicación gestora o tramitadora correspondiente.

3. Las sedes electrónicas deberán disponer, como mínimo, de los siguientes servicios:

a) Inventario de los servicios y procedimientos administrativos disponibles en la sede electrónica y, en su caso, la carta de servicio y carta de servicios electrónicos.

b) La publicación de los modelos o sistemas electrónicos de solicitud para iniciar los procedimientos administrativos electrónicos.

c) La relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

d) 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 al ciudadano, administración electrónica y nuevas tecnologías.

e) Acceso al estado de tramitación de los procedimientos en los términos establecidos en el artículo 37 de la Ley 11/2007.

f) En su caso, 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.

g) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.

h) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

i) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos de lo previsto en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007.

j) Un servicio de contacto para el asesoramiento electrónico al usuario en la correcta utilización de la sede.

4. Los órganos titulares de las sedes electrónicas podrán incluir en las mismas otros servicios o contenidos, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007 y en este Decreto.

5. El órgano titular de una sede electrónica que contenga un enlace o vínculo a otra sede cuya titularidad corresponda a distinto órgano o Administración Pública no será responsable de la integridad, veracidad ni actualización de esta última.

#### **Artículo 13.** Directorio de sedes electrónicas.

1. El centro directivo competente en materia de procedimientos administrativos y de administración electrónica llevará un directorio de sede electrónicas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos, que será público y accesible desde el punto general de acceso al que se refiere el artículo 9 de este Decreto.

2. En dicho directorio se publicarán las sedes con expresión de su denominación, ámbito de aplicación, titular y la dirección electrónica de las mismas.

### CAPÍTULO IV

#### **De la identificación y autenticación (1)**

##### Sección 1ª

#### **Disposiciones comunes**

**Artículo 14.** Entidades prestadoras de servicios de certificación.

1. La Consejería competente en materia de administración electrónica y tecnologías de la información, mediante los procedimientos legalmente establecidos, seleccionará a aquellas entidades prestadoras de servicios de certificación, que provean de los sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes en las relaciones administrativas y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias asumirá las funciones de intermediación entre los prestadores de servicios de certificación y los interesados en las tareas de comprobación de la identidad y cualesquiera otras circunstancias personales que deban figurar en los certificados electrónicos que se emitan.

3. Corresponde al titular del departamento competente en materia de administración electrónica y tecnologías de la información la suscripción de los acuerdos y convenios que procedan con las Entidades locales e Instituciones públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias para el estable-

(1) Véase Orden de 30 de abril de 2015, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, por la que se aprueba la política de identificación y autenticación en el ámbito de la administración electrónica de la Administración Pública de la C.A.C. (O30/4/2015).

cimiento de procedimientos comunes de certificación electrónica.

#### Sección 2ª

### **Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación**

**Artículo 15.** Forma de identificación y autenticación de personas físicas.

1. Las personas físicas podrán utilizar para relacionarse electrónicamente con los entes previstos en el artículo 1.2.a) del presente decreto los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sistemas de firma electrónica incorporados en el documento nacional de identidad electrónico.
- b) Sistemas de firma electrónica avanzada.
- c) Sistemas de firma electrónica reconocida, cuando razones de seguridad o la naturaleza del trámite así lo requieran.

2. Con la finalidad de llevar a cabo una gestión uniforme y homogénea de los datos de los interesados que interactúan por medios electrónicos con los distintos órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos, las aplicaciones informáticas que den soporte a la gestión de los servicios y trámites electrónicos deberán utilizar el Servicio de Base de Datos de Terceros de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias.

**Artículo 16.** Disposiciones comunes al régimen de uso de la firma electrónica.

1. El uso de firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación que sean necesarios de acuerdo con la normativa que le sea de aplicación.

2. El uso por los ciudadanos de sistemas de firma electrónica implicará que los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos pueden tratar los datos personales consignados, a los efectos de la verificación de la firma.

**Artículo 17.** Sistemas de firma electrónica de persona jurídica y de entidades sin personalidad jurídica.

1. Las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, en sus relaciones electrónicas con los entes previstos en el artículo 1.2.a) del presente Decreto, podrán utilizar sistemas de firma electrónica de persona jurídica o de entidades sin personalidad jurídica para todos aquellos procedimientos y actuaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para los que se admitan.

2. En caso de no admitirse estos sistemas de firma, la sede electrónica correspondiente deberá facilitar sistemas alternativos que permitan a las personas jurídicas y a las entidades sin personalidad jurídica el ejercicio de su derecho a relacionarse por medios electrónicos con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Artículo 18.** Otros sistemas de firma electrónica.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4.5 del presente Decreto en relación con las soluciones tecnológicas comunes, se podrán utilizar otros sistemas de firma electrónica distintos de los previstos en el artículo 15 siempre que se garantice la autenticidad del signatario y la integridad del contenido de la información firmada, así como su no repudio.

2. La utilización de otros sistemas de firma electrónica a los que se refiere el artículo 13.2.c) de la Ley 11/2007, deberá aprobarse mediante orden departamental o resolución en el caso de organismos públicos.

3. El acto de aprobación contendrá la denominación y descripción general del sistema de identificación, órgano u organismo público responsable de su aplicación, garantías de su funcionamiento y actuaciones en las que son admisibles estos sistemas de firma electrónica. Además se deberán publicar en las sedes electrónicas donde sean de aplicación.

**Artículo 19.** Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario público.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 de la Ley 11/2007, los distintos departamentos y organismos públicos podrán habilitar a funcionarios públicos en ellos destinados para identificar y autenticar a personas físicas que no dispongan de mecanismos de identificación y autenticación para actuar ante dicho departamento u organismo público.

2. La identificación y autenticación se efectuará mediante el uso del sistema de firma electrónica, en los términos previstos en los apartados 1 y 2 del artículo 22 de la Ley 11/2007.

Para su eficacia el ciudadano deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

3. Cada departamento y organismo público mantendrá actualizado en su sede electrónica un registro de los funcionarios habilitados, al cual ha de tener acceso el órgano competente en materia de información y atención ciudadana y administración electrónica.

4. Mediante el correspondiente convenio de colaboración se podrá reconocer eficacia jurídica a la identificación y autenticación realizada por fun-

cionario público de otras administraciones, en los términos que se establezcan.

**Artículo 20.** Representación de terceros.

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados.

2. A tal fin, las personas físicas o jurídicas habilitadas deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación en los términos establecidos en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

3. La Administración podrá requerir en cualquier momento a las personas habilitadas la acreditación de la representación que ostenten, siendo válida la otorgada a través de los documentos normalizados que apruebe la Administración para cada procedimiento o trámite objeto de la habilitación.

4. La habilitación deberá precisar las condiciones y obligaciones a que se comprometen los representantes, debiendo especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación. La habilitación sólo confiere a la persona autorizada la condición de representante para intervenir en los actos expresamente autorizados. No autoriza a recibir ninguna comunicación ni notificación de la Administración a nombre del interesado, aun cuando éstas fueran consecuencia del documento presentado.

5. La habilitación para la recepción electrónica de comunicaciones y notificaciones en representación de los interesados requerirá la aceptación del apoderado que se acreditará por los medios previstos en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o en los términos que resulten de la normativa específica de aplicación.

No surtirán efectos el otorgamiento de poder para la recepción electrónica de comunicaciones y notificaciones en tanto no conste la aceptación del apoderamiento por algunos de los medios establecidos en el párrafo anterior.

**Artículo 21.** Representación a través de corporaciones, asociaciones u otras instituciones.

1. Los distintos departamentos y organismos públicos podrán suscribir, en el ámbito de sus competencias, convenios con corporaciones, asociacio-

nes e instituciones para la representación de las personas o entidades que sean miembros de aquéllas. Los convenios deberán especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables tanto a la persona jurídica o entidad firmante del convenio, como a las personas físicas o jurídicas habilitadas.

2. Los convenios de habilitación surtirán efectos tanto en relación con la corporación, asociación o institución firmante como con las personas, físicas o jurídicas, que tengan la condición de colegiados, asociados o miembros de aquéllas. Para hacer efectiva la habilitación, las personas o entidades interesadas deberán suscribir un documento individualizado de adhesión que recoja expresamente la aceptación de su representación.

3. El incumplimiento de las obligaciones asumidas por las corporaciones, asociaciones o instituciones firmantes de los convenios supondrá su resolución y la de las correspondientes habilitaciones, previa instrucción del oportuno procedimiento, con audiencia de la entidad interesada.

4. El incumplimiento por parte de una persona firmante del documento individualizado de adhesión supondrá su exclusión del convenio, con el procedimiento y garantías previstos en el apartado anterior.

**Artículo 22.** Registro general electrónico de apoderamientos (1).

1. A los efectos exclusivos de la actuación electrónica ante la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes, se crea el registro general electrónico de apoderamientos en el que se inscribirán los poderes que los interesados otorguen a terceros para actuar en su nombre de forma electrónica y que permitirá a los distintos departamentos y a sus organismos públicos vinculados o dependientes comprobar la representación que ostentan quienes actúen electrónicamente ante ellos en nombre de terceros.

2. Este registro será administrado y coordinado por la consejería competente en materia de asesoramiento y asistencia jurídica, procedimientos administrativos y administración electrónica y gestionado por cada departamento y organismo público que deberán determinar los trámites y actua-

(1) Véase Orden de 27 de diciembre de 2013, por la que se establece en el ámbito de la Administración Tributaria Canaria el sistema de dirección electrónica habilitada, la obligatoriedad, para determinados supuestos, de la práctica de notificaciones electrónicas, y el registro electrónico de apoderamientos (O27/12/2013).

ciones de su competencia para los que sea válida la representación otorgada.

3. El registro general electrónico de apoderamientos tendrá como soporte una aplicación informática que permitirá su gestión y la realización de consultas a efectos de comprobar la representación que ostentan quienes actúan electrónicamente ante la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

4. Mediante orden del titular de la consejería competente en materia de asesoramiento y asistencia jurídica, procedimientos administrativos y administración electrónica se concretará el sistema de funcionamiento del registro, el régimen de otorgamiento de los apoderamientos, sus formas de acreditación, ámbito de aplicación y revocación de los poderes, así como la forma y lugar de presentación de los documentos acreditativos del apoderamiento.

### Sección 3ª

#### **Identificación electrónica y autenticación en la actuación administrativa**

**Artículo 23.** Identificación del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

1. El personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes utilizará los sistemas de firma electrónica que se determinen en cada caso, entre los siguientes:

- a) Firma basada en el documento nacional de identidad electrónico.
- b) Sistemas de firma electrónica avanzada o reconocida.
- c) Sistemas de código seguro de verificación, en cuyo caso se aplicará, con las adaptaciones precisas, lo dispuesto en el artículo 25 para las actuaciones automatizadas.

2. No obstante lo anterior, cada departamento y organismo público podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica, que sólo podrán ser utilizados en el desempeño de las funciones propias del puesto que ocupen.

3. En el supuesto previsto en el apartado anterior, los certificados emitidos para la firma electrónica tendrán, al menos, el siguiente contenido:

- a) Descripción del tipo de certificado en el que deberá incluirse la denominación "certificado electrónico de empleado público".
- b) Nombre y apellidos del titular del certificado.
- c) Número del documento nacional de identidad o, en su caso, número de identificación personal.
- d) Órgano u organismo público en el que presta servicios el titular del certificado.

e) Número de identificación fiscal del órgano u organismo público en el que presta sus servicios el titular del certificado.

4. Los departamentos y organismos públicos que opten por dotar a su personal de este tipo de certificado, serán los responsables de realizar las funciones necesarias para la emisión de estos certificados. El ejercicio de tales funciones se realizará por los órganos que tengan encomendada la gestión de personal, que deberán instar, en su caso, la suspensión o revocación de los correspondientes certificados en los siguientes supuestos:

- a) Cuando tengan conocimiento de la violación o puesta en peligro del secreto de los datos de creación de firma, o de la utilización indebida de dichos datos.
- b) Cuando se comprueben inexactitudes o se produzca modificación de las circunstancias verificadas para la expedición del certificado, tales como el cese en el cargo o puesto de trabajo desempeñado en el correspondiente departamento u organismo público.

c) Cuando tenga lugar la extinción de la personalidad jurídica de la entidad o supresión del órgano administrativo; el fallecimiento de la persona física identificada en el certificado, o su incapacidad sobrevenida.

d) Cuando directamente o a través de comunicación del empleado público exista pérdida, extravío de la tarjeta o soporte del certificado, o presunción de ello.

e) Cuando concurra cualquier otra causa de revocación o suspensión prevista en la legislación vigente.

5. El personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos que se le provea de certificado electrónico de empleado público, como firmante y custodio del certificado y sus claves, tienen la obligación de:

- a) No utilizar el certificado cuando alguno de los datos requeridos para su emisión sea inexacto o incorrecto o no se refleje o caracterice su relación, con el órgano u organismo público en la que presta sus servicios; o, existan razones de seguridad que así lo aconsejen.
- b) Realizar un uso adecuado del certificado en base a las competencias y facultades que tengan atribuidas por razón del cargo o puesto de trabajo.
- c) Comunicar a los órganos que tengan encomendada la gestión de personal, la pérdida, extravío, o sospecha de ello, de la tarjeta o soporte del certificado del que es usuario y custodio, con el fin de iniciar, en su caso, los trámites de revocación.

6. En los casos de certificados electrónicos de empleado público, se deberán establecer procedi-

mientos de contingencia para los casos de indisponibilidad, provisional o definitiva, de las claves criptográficas o de los soportes que las contienen, de forma que el empleado público pueda continuar realizando sus tareas, aún con sistemas alternativos. Los procedimientos de contingencia pueden incluir la operación temporal basada en contraseña o en certificado en software emitido mediante un procedimiento especial de contingencia.

**Artículo 24.** Identificación para la actuación administrativa automatizada.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, para la identificación y la autenticación del ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada se utilizará, como sistema de firma electrónica, el sello electrónico basado en certificado electrónico que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

2. La creación de sellos electrónicos se realizará por Resolución de la secretaría general técnica u órgano equivalente del departamento u organismos público competente de la actuación automatizada, que se publicará en la sede electrónica correspondiente y en la que deberá constar:

- a) Órgano u organismo titular del sello que será responsable de su utilización.
- b) Características técnicas generales del sistema de firma y certificado aplicable.
- c) Servicio de validación para la verificación del certificado.
- d) Actuaciones automatizadas en las que podrá ser utilizado.

e) En su caso, la posibilidad de que el sello electrónico se pueda emplear para garantizar la autenticidad y la integridad de un documento o expediente electrónico, a cuyo efecto se podrá superponer al código seguro de verificación con que se haya firmado.

3. Los certificados de sello electrónico tendrán, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación de "sello electrónico".
- b) Identificación del órgano u organismo actuante.
- c) Número de identificación fiscal.

4. Para la emisión de estos certificados de sello electrónico se estará a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad y en la política de identificación y autenticación corporativa que se establezca por la consejería competente en materia de procedimientos administrativos, administración electrónica y nuevas tecnologías.

**Artículo 25.** Utilización de otros sistemas de autenticación en el ejercicio de las actuaciones automatizadas.

1. Se podrán utilizar sistemas de código seguro de verificación de documentos en el desarrollo de actuaciones automatizadas, que vinculará al órgano u organismo y, en su caso, a la persona firmante del documento, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante al acceso a la sede electrónica correspondiente (1).

2. El sistema de código seguro de verificación deberá garantizar, en todo caso:

- a) El carácter único del código generado para cada documento.
- b) Su vinculación con el documento generado y con el firmante.
- c) Asimismo, se debe garantizar la posibilidad de verificar el documento por el tiempo que se establezca en la resolución que autorice la aplicación de este sistema.

3. La aplicación de este sistema se establecerá por orden departamental o resolución en el caso de organismos públicos, que deberá ajustarse a lo que se establezca en la política corporativa de identificación y autenticación. Dicha orden o resolución, además de describir el funcionamiento del sistema, deberá contener:

- a) Actuaciones automatizadas a las que es de aplicación este sistema.
- b) Órganos responsables de la aplicación del sistema.
- c) Disposiciones que resulten de aplicación a la actuación.
- d) Indicación de los mecanismos utilizados para la generación del código.
- e) Sede electrónica a la que puedan acceder los interesados para la verificación del contenido de la actuación o documento.
- f) Plazo de disponibilidad del sistema de verificación respecto a los documentos autorizados mediante este sistema.

4. Los órganos u organismos públicos responsables de la aplicación del sistema adoptarán las medidas necesarias para garantizar la constancia de la autenticación e integridad de los documentos con posterioridad al vencimiento del plazo de disponibilidad del sistema de verificación, a los efectos de su posterior archivo.

(1) Téngase en cuenta Orden de 20 de junio de 2013, de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, por la que se establece la aplicación del sistema de código seguro de verificación de documentos electrónicos en el ámbito de la Administración Tributaria Canaria (BOC 122, de 27.6.2013).

## CAPÍTULO V

**Registros electrónicos****Artículo 26.** Creación de registros electrónicos.

1. 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.

2. 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 (1) 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.

3. Las disposiciones de creación de registros electrónicos, especificarán, como mínimo, los siguientes extremos:

a) El órgano o unidad responsable de su gestión.

b) La fecha y hora oficial y referencia al calendario de días inhábiles que sea aplicable.

4. En la sede electrónica de acceso al registro figurarán los días que se consideren inhábiles, la relación actualizada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que pueden presentarse en el mismo, así como la posibilidad de presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones distintos de los anteriores, dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

5. En ningún caso tendrán la condición de registro electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignado a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos.

6. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de los registros electrónicos tendrá carácter voluntario, salvo lo previsto en el artículo 32, 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.

7. El cómputo de los plazos se ajustará a lo dispuesto en la legislación básica sobre procedimiento administrativo común.

**Artículo 27.** Funcionamiento de los registros electrónicos.

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, los registros electrónicos permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

2. Los registros electrónicos podrán rechazar los documentos electrónicos que se presenten cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de documentos no normalizados dirigidos a órganos u organismos fuera del ámbito material del registro.

b) Que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

c) En el caso de utilización de documentos normalizados, cuando no se cumplieren los campos requeridos en el correspondiente acto de aprobación del documento, o cuando contenga incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

3. En los casos previstos en el apartado anterior, se informará de ello al remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo así como, cuando ello fuera posible, los medios de subsanación de tales deficiencias y dirección en la que pueda presentarse. Cuando el interesado lo solicite se remitirá justificación del intento de presentación y de las circunstancias de su rechazo.

4. Cuando concurriendo las circunstancias previstas en el apartado 2, no se haya producido el rechazo automático por el registro electrónico, el órgano administrativo destinatario del documento requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.

5. 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 electrónico con la antelación que, en cada caso, resulte posible.

6. En supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro electrónico o en las aplicaciones informáticas gestoras de los servicios, procedimientos y trámites que impidan la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, y siempre que sea técnicamente posible, se dispondrán las medidas para que el usuario resulte informado de esta circunstancia así como de los efectos de la suspensión, a cuyo efecto, siempre que una norma legal no lo impida expresamente, se dispondrá por el tiempo imprescindible la próroga de los plazos de inminente vencimiento, de lo que se dejará constancia en la respectiva sede electrónica.

(1) Véase Decreto 160/2009, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial de Canarias (BOC) (D160/2009).

7. En los 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 los interesados, cumplimiento 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 26.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Dicha circunstancia se comunicará a todas las personas registradas en las aplicaciones gestoras de los procedimientos afectados.

**Artículo 28.** Aportación de documentos anexos.

1. En los formularios electrónicos habilitados para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por registro electrónico se indicarán los documentos electrónicos que es necesario adjuntar al formulario, así como los requisitos exigidos en su caso.

2. Todos los documentos que se presente por registro electrónico deberán emplear formatos que sean compatibles con los utilizados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. A estos efectos, los formatos compatibles deberán publicarse en la sede electrónica de acceso al registro.

3. El órgano competente en materia de telecomunicaciones y nuevas tecnologías aprobará los formatos a que deberán ajustarse estos documentos, debiendo cumplir los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad. Asimismo, podrá establecer limitaciones de tamaño o de cualquier otra índole a fin de garantizar la compatibilidad técnica de los documentos con las aplicaciones informáticas que se utilicen para la gestión electrónica de los servicios y procedimientos.

**Artículo 29.** Recibos acreditativos de la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y otros documentos.

1. Los registros electrónicos emitirán 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. 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 electrónico o por sobrecarga del sistema no sea posible efectuar la anotación registral, no se interrumpa la re-

cepción 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 servicios, procedimientos y trámites 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 el asiento registral con los datos contenidos en el apartado primero de este artículo, el órgano gestor del servicio, procedimiento o trámite lo notificará al interesado.

3. Igualmente generarán 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.

4. Estos recibos se configurarán de forma que puedan ser impresos o archivados informáticamente por el interesado y que garanticen la identidad de los registros electrónicos mediante la inclusión en los recibos emitidos de la huella electrónica y de un código seguro de verificación.

5. En caso de que los registros electrónicos no emitan 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 26 del presente Decreto.

**Artículo 30.** Características y garantías del Servicio de Registro Electrónico Corporativo.

1. Los registros electrónicos que se creen deberán utilizar el Servicio de Registro Electrónico de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias.

2. El sistema informático que soporte el Servicio de Registro Electrónico de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa garantizará la disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información, y respetará las garantías y requisitos exigidos, con carácter general, a los registros públicos.

3. Este sistema igualmente garantizará que en la remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que se realicen a través de los registros electrónicos a los órganos competentes para su tramitación o desde éstos hacia los interesados se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para evitar la interceptación y alteración de las comunicaciones, los accesos no autorizados, así como para proteger los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y de las disposiciones que la desarrollan.

4. La disponibilidad, la seguridad y el mantenimiento del sistema informático que soporte el Servicio de Registro Electrónico de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa corresponderá al órgano competente en materia de telecomunicaciones y nuevas tecnologías.

5. En el punto general de acceso previsto en el artículo 9 del presente Decreto se difundirán las características del sistema informático que soporte el Servicio de Registro Electrónico de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa, que deberán ser aprobadas por el órgano competente en materia de telecomunicaciones y nuevas tecnologías.

## CAPÍTULO VI

### De las comunicaciones y las notificaciones electrónicas (1)

#### **Artículo 31.** Comunicaciones electrónicas.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en los que de 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, que podrá, en cualquier momento, optar por un medio distinto del inicialmente elegido.

2. Cuando los ciudadanos opten por un medio distinto de comunicación al inicialmente elegido, éste comenzará a producir efectos respecto de las comunicaciones que se practiquen a partir del día siguiente al de la recepción de la solicitud de cambio del medio de comunicación en el registro del órgano competente.

#### **Artículo 32.** Obligatoriedad de la comunicación por medios electrónicos.

1. Cuando los interesados sean personas jurídicas o colectivos de personas físicas que tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos, la obligatoriedad de comunicarse por medios electrónicos con los órganos y organismos públicos incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto, podrá establecerse mediante orden del titular del departamento que sea competente en el ámbito material de que se trate. Esta obligación puede comprender, en su caso, la práctica de notificaciones administrativas por medios electrónicos, así como la necesaria utilización de los registros electrónicos que se especifiquen.

2. En la disposición normativa que establezca dicha obligación se especificarán, como mínimo, las comunicaciones a la que se aplique, el medio electrónico de que se trate y los sujetos obligados. Dicha norma deberá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias y en la sede electrónica del órgano u organismo público de que se trate.

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

#### **Artículo 33.** Notificaciones electrónicas (1).

1. Podrá practicarse la notificación por medios electrónicos a los interesados cuando así lo hayan manifestado expresamente, bien indicando el medio electrónico como preferente para la recepción de notificaciones en su solicitud, escrito o comunicación, o bien consintiendo dicho medio a propuesta del correspondiente órgano u organismo público.

2. Para la efectividad de lo dispuesto en el presente artículo, todo interesado que manifieste su voluntad de ser notificado por medios electrónicos en cualquier procedimiento deberá disponer, con las condiciones que se establezcan, de una dirección electrónica habilitada para ello, que será única para todas las posibles notificaciones a practicar por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos. La dirección electrónica única deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Poseer identificadores de usuario y claves de acceso para garantizar la exclusividad de su uso.
- Contar con mecanismos de autenticación que garanticen la identidad del usuario.
- Contener mecanismos de cifrado para proteger la confidencialidad de los datos.
- Garantizar el no repudio de las notificaciones.
- Acreditación de la fecha y hora en el que se produzca la puesta a disposición del interesado, así como la fecha y hora de acceso a su contenido.

3. La dirección electrónica única tendrá vigencia indefinida, excepto en los supuestos en que se solicite su revocación por el titular, por fallecimiento

(1) Véase Orden de 9 de mayo de 2016, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, por la que se regula el sistema de notificación electrónica mediante comparecencia en las sedes electrónicas en el ámbito de la Administración Pública de la C.A.C. y sus organismos públicos dependientes (09/5/2016).



to de la persona física o extinción de la personalidad jurídica, que una resolución administrativa o judicial así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de notificaciones, supuesto en el cual se inhabilitará la dirección electrónica única, comunicándose así al interesado.

4. La notificación se practicará por medios telemáticos sólo para los procedimientos expresamente señalados por el interesado, a excepción de lo dispuesto en el artículo 32 del presente Decreto.

5. Bajo la responsabilidad de la consejería competente en materia de procedimientos administrativos, administración electrónica y nuevas tecnologías existirá un sistema de dirección electrónica habilitada para la práctica de estas notificaciones que quedará a disposición de todos los departamentos y organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. En el punto general de acceso previsto en el artículo 9 del presente Decreto se difundirán las características de este sistema, siendo responsable de su funcionamiento el órgano competente en materia de telecomunicaciones y nuevas tecnologías.

**Artículo 34.** Otros medios de notificación electrónica.

Se podrán utilizar otros medios de notificación electrónica distintos al previsto en el artículo 33, siempre que cumplan las siguientes exigencias técnicas:

- a) Aseguren la autenticidad del órgano que la practique.
- b) Aseguren la integridad de la información notificada.
- c) Dejen constancia de la fecha y hora de la puesta a disposición del interesado de la resolución o acto objeto de notificación, así como del acceso a su contenido.
- d) Aseguren la autenticidad del destinatario de la notificación.

## CAPÍTULO VII

### De los documentos electrónicos (1)

**Artículo 35.** Características de los documentos electrónicos.

1. Los documentos electrónicos deberán cumplir los siguientes requisitos para su validez:

- a) Contener información de cualquier naturaleza.
- b) Estar archivada la información en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

c) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.

2. Los documentos administrativos electrónicos deberán, además de cumplir los anteriores requisitos, haber sido expedidos y firmados electrónicamente mediante los sistemas de firma previstos en los artículos 23, 24 y, en su caso, artículo 25 del presente Decreto, y ajustarse a los requisitos de validez establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Los documentos públicos electrónicos tienen que garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, en iguales condiciones que los documentos en otros soportes.

**Artículo 36.** Adición de metadatos a los documentos electrónicos.

1. Se entiende por metadato, a los efectos del presente Decreto, cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

2. Los documentos electrónicos utilizados en la actividad administrativa susceptibles de ser integrados o no en un expediente electrónico, deberán tener asociados metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo público, el área material de competencia o función y el procedimiento administrativo al que corresponde.

Además, se asociará a los documentos electrónicos la información relativa a la firma del documento así como la referencia temporal de los mismos.

3. La asociación de metadatos a los documentos electrónicos aportados por los ciudadanos o emitidos por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias o sus organismos públicos será realizada por el órgano u organismo actuante.

4. Los metadatos mínimos obligatorios que deben ser asociados a los documentos electrónicos, así como la asociación de los datos de firma o de referencia temporal, se establecerán conjuntamente por los órganos competentes en materia de administración electrónica y gestión documental y archivos y telecomunicaciones.

(1) Véase Orden de 23 de febrero de 2015, de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, por la que se aprueba la Política de gestión de documentos electrónicos y archivo electrónico de la Administración Pública de la C.A.C. (O23/2/2015).

nicaciones y nuevas tecnologías. Dichos metadatos deberán ajustarse a las especificaciones que se establezcan en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

5. Una vez asociados los metadatos a un documento electrónico, no podrán ser modificados en ninguna fase posterior del procedimiento administrativo, con las siguientes excepciones:

a) Cuando se observe la existencia de errores u omisiones en los metadatos inicialmente asignados.

b) Cuando se trate de metadatos que requieran actualización, si así lo dispone el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

En estos supuestos, la modificación de los metadatos deberá ser realizada por el órgano competente conforme a la normativa de organización específica.

6. Independientemente de los metadatos mínimos obligatorios a que se refiere el apartado 4, los distintos órganos u organismos podrán asociar a los documentos electrónicos metadatos de carácter complementario, para las necesidades de catalogación específicas de su respectivo ámbito de gestión, realizando su inserción de acuerdo con las especificaciones que establezca al respecto el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en la correspondiente política de metadatos corporativa. Los metadatos complementarios no estarán sujetos a las prohibiciones de modificación establecidas en el apartado anterior.

**Artículo 37.** Gestión y conservación de documentos electrónicos.

1. Los documentos electrónicos se han de gestionar de acuerdo con lo que establezca en cada momento la normativa que regule el sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y en lo establecido en el presente Decreto.

2. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes o vinculados deberán garantizar la gestión de los documentos electrónicos y su conservación a lo largo de su ciclo de vida, garantizando los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de acuerdo con la normativa de protección de datos.

A tal efecto, tienen que desarrollar las soluciones tecnológicas necesarias para gestionar los documentos electrónicos durante la fase activa o de trámite hasta que sean transferidos al archivo administrativo electrónico. Dichas soluciones deberán permitir el control del ciclo de vida de los documentos y expedientes electrónicos hasta su fase de archivo electrónico, el intercambio de documentos de forma segura entre los órganos de

la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes o vinculados y la conexión con el sistema de archivo electrónico corporativo que se establezca por la consejería competente en materia de administración electrónica y organización de los archivos.

3. Para asegurar y garantizar la conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida, se estará a lo dispuesto en los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad.

**Artículo 38.** Expediente electrónico.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, el expediente electrónico tiene que incluir un índice electrónico firmado por el órgano o unidad actuante que pague todos los documentos que lo componen, con independencia de su formato. Este índice garantizará la integridad del expediente y permitirá su recuperación, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

2. Los documentos en soporte papel o en formato no electrónico deben ser digitalizados y, en el caso de que no sea posible, el índice electrónico ha de incluir las referencias de búsqueda con el fin de acceder a su contenido.

3. Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación unívoca, así como su gestión y conservación.

4. Con el fin de garantizar la interoperabilidad de los expedientes electrónicos, tanto su estructura y formato como las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición se sujetarán a lo que se establezca al respecto por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

5. Los documentos que se integran en el expediente electrónico se deberán ajustar al formato o formatos de larga duración, accesibles mediante herramientas de uso gratuito al alcance de todos los posibles usuarios, en los términos que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

**Artículo 39.** Referencia temporal de los documentos administrativos electrónicos.

1. En los términos previstos en el artículo 29.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, los documentos administrativos electrónicos deberán incluir, de acuerdo con lo que determinen las normas reguladoras de los respectivos procedimientos, una de las siguientes modalidades de referencia temporal:

a) Marca de tiempo: entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico. La marca de tiempo será utilizada en todos aquellos casos en los que las normas reguladoras de los procedimientos

no establezcan la utilización de un sello de tiempo.

b) Sello de tiempo: entendiéndose por tal la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

2. La información relativa a las marcas y sellos de tiempo se asociarán a los documentos electrónicos en la forma que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

3. La relación de prestadores de servicios de certificación electrónica que prestan servicios de sellado de tiempo en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como los requisitos que han de cumplirse para dicha admisión, serán regulados por la consejería competente en materia de administración electrónica y nuevas tecnologías, previo informe de la Comisión Superior de Tecnologías de la Información.

**Artículo 40.** Documentos electrónicos emitidos por los ciudadanos.

1. Los interesados podrán aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, copias digitalizadas de los documentos en soporte papel, en los términos establecidos en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

2. Estos documentos deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados para tales procesos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para que subsane el defecto advertido en los términos establecidos en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

**Artículo 41.** Compulsa y digitalización de documentos.

1. Con el fin de agilizar la tramitación de los procedimientos administrativos y facilitar de este modo la creación de expedientes electrónicos y su tramitación telemática, y para dar efectividad a lo dispuesto en el artículo 30.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, los órganos y organismos públicos incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto tienen que incorporar a sus procedimientos administrativos la compulsa electrónica de documentos originales en soporte papel. A tal efecto la consejería competente en materia de gestión documental y archivos, administración electrónica y nuevas tecnologías aprobará el correspondiente protocolo de digitalización de documentos.

2. La compulsa electrónica, a los efectos de este Decreto, es un proceso seguro de digitalización de los documentos en soporte papel que produce una copia electrónica del documento original, uti-

lizando para ello alguno de los sistemas de firma electrónica de empleado público previstos en artículo 23 del presente Decreto, que es la que garantiza la identidad de los contenidos del documento original y de la imagen electrónica.

Se entiende por digitalización el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

3. Para que la copia electrónica así obtenida tenga la misma validez y eficacia que el documento original en soporte papel, deberá cumplir, además del requisito de la firma electrónica reconocida de un funcionario o empleado público, los siguientes:

a) Que la compulsa se efectúe por empleado público expresamente habilitado para ello.

b) Que las copias electrónicas estén codificadas conforme a algunos de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas que especifique el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

c) Que las copias electrónicas incorporen los metadatos asociados con el proceso de digitalización y firma que determine el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

4. *Corresponde a las titulares de las Secretarías Generales Técnicas u órganos equivalentes determinar los empleados públicos que tengan atribuida esta función (1).*

5. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 30.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, el proceso de digitalización podrá hacerse de forma automatizada mediante el correspondiente sello electrónico.

**Artículo 42.** Destrucción de documentos en soporte papel.

1. Los documentos emitidos originariamente en soporte papel de los que se hayan efectuado copias electrónicas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, podrán ser destruidos en los términos que prevea en cada momento la normativa que regule el sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Las resoluciones que aprueben la eliminación de los documentos requerirán informe favorable de la Comisión General de Valoración Docu-

(1) El apartado 4 del artículo 41 ha sido derogado por Decreto 1/2015, de 22 de enero, por el que se regula la expedición de certificados, copias compulsadas, copias selladas y copias auténticas de documentos en la Administración Pública de la C.A.C. (D1/2015).

mental prevista en el Decreto 160/2006, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1).

3. No se podrán destruir documentos con valor histórico, artístico o de otro carácter relevante que aconseje su conservación y protección, o en el que figuren firmas u otras expresiones manuscritas o mecánicas que confieran al documento un valor especial.

4. En los procesos de eliminación se deberá incorporar un análisis de los riesgos de la destrucción de los documentos, con mención expresa de las garantías de conservación de las copias electrónicas y del cumplimiento de las condiciones de seguridad que, en relación con la conservación y archivo de los documentos electrónicos, establezca el Esquema Nacional de Seguridad.

**Artículo 43.** Archivo electrónico de documentos.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos deberán archivar por medios electrónicos todos los documentos que formen parte de un expediente administrativo electrónico, así como aquellos otros que, aun no formando parte de un procedimiento administrativo, constituyan evidencia de las relaciones entre los ciudadanos y la Administración.

2. Los documentos electrónicos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares deberán conservarse en soportes de esta naturaleza, ya sea en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo.

3. El archivo de documentos electrónicos se realizará de acuerdo con lo que establezca en cada momento la normativa que regule el sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en lo relativo al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación, así como en base a la política corporativa de gestión de documentos electrónicos y archivo electrónico que se establezca.

4. El repositorio de documentos electrónicos en fase de archivo, que tendrá carácter corporativo, dispondrá de las medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de acceso, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos. La consejería competente en materia de gestión documental y archivos, procedimientos administrativos y administración electrónica adoptará las medidas oportunas para hacer efectivo el servicio de archivo electrónico corporativo.

5. Para preservar la conservación, el acceso y la legibilidad de los documentos electrónicos objeto de archivo, se podrán realizar operaciones de migraciones, emulaciones y conversión de los documentos electrónicos, de acuerdo con las normas sobre copias electrónicas contenidas en el artículo 30 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en el presente Decreto y en la política de gestión de documentos electrónicos y archivo electrónico.

6. El centro directivo competente en materia de gestión documental y archivos y administración electrónica responsable del archivo electrónico corporativo promoverá el copiado auténtico con cambio de formato de los documentos y expedientes del archivo tan pronto como el formato de los mismos deje de figurar entre los admitidos en la gestión electrónica pública por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

7. La eliminación de documentos electrónicos de archivo se llevará a cabo según su correspondiente tabla de valoración documental, en los términos que prevea en cada momento la normativa que regule el sistema de gestión documental y organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Disposición Adicional Primera.** Procedimientos especiales.

1. Este Decreto será de aplicación supletoria para la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la contratación pública, que se regirá por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público y las normas que se dicten en su desarrollo. En todo caso en su aplicación se deberán tener en cuenta las especificidades previstas para el empleo de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos contemplado en dicha Ley (2).

2. Este Decreto será de aplicación supletoria para la utilización de medios electrónicos en los procedimientos administrativos en materia tributaria, que se regirán por lo dispuesto en la Ley

(1) El Decreto 160/2006 figura como D160/2006.

(2) Téngase en cuenta Orden de 20 de junio de 2013, de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad, por la que se establece la aplicación del sistema de código seguro de verificación de documentos electrónicos en el ámbito de la Administración Tributaria Canaria (BOC 122, de 27.6.2013).

9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias (1) y en sus normas de desarrollo.

3. La Administración tributaria canaria dispondrá de una sede electrónica propia.

4. La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural dispondrá de una sede electrónica propia, cuya dirección electrónica de acceso será sede.apmun.org (2).

**Disposición Adicional Segunda.** Servicios Comunes de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias.

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente Decreto se establecerán, por orden de la consejería competente en materia de administración electrónica y nuevas tecnologías, previo informe de la Comisión Superior de Tecnologías de la Información, los criterios y requisitos tecnológicos y funcionales para la utilización de los servicios comunes de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias, previstos en el artículo 4.5.

**Disposición Adicional Tercera.** Formación de empleados públicos.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias promoverá la formación del personal a su servicio en la utilización de medios electrónicos para el desarrollo de la actividad administrativa y la que resulte necesaria para la efectiva aplicación del presente Decreto.

2. A tal efecto, los órganos competentes en materia de procedimientos administrativos, gestión documental y archivos, administración electrónica y nuevas tecnologías, elaborarán el Plan de Formación en materia de Administración Electrónica para directivos y personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como la programación, evaluación y, en su caso, impartición, de las acciones formativas que lo integren, en colaboración con el Instituto Canario de Administración Pública.

**Disposición Adicional Cuarta.** Protocolos y normas técnicas.

1. La consejería competente en materia de procedimientos administrativos, gestión documental y archivos, administración electrónica y telecomuni-

caciones y nuevas tecnologías, aprobará a propuesta conjunta de los órganos competentes en dichas materias y previo informe de la Comisión Superior de Tecnologías de la Información las políticas, protocolos y normas técnicas necesarias para el impulso e implantación de la administración electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y, en particular, los siguientes:

- a) Política de identificación y autenticación.
- b) Política de metadatos que garantice tanto la intraoperabilidad como la interoperabilidad.
- c) Política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos.
- d) Protocolo de digitalización de documentos.
- e) Política de gestión de documentos electrónicos y archivo electrónico.
- f) Política de infraestructura y servicios comunes.

2. Las políticas, protocolos y normas técnicas que se aprueben deberán tener en cuenta lo establecido en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

**Disposición Adicional Quinta.** Punto general de acceso.

1. El punto general de acceso previsto en el artículo 9 deberá estar en funcionamiento en el plazo de tres meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

2. En el plazo de un mes a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, deberán ser aprobadas las instrucciones técnicas necesarias para garantizar la comunicación e integración de las distintas sedes electrónicas con el punto general de acceso, previstas en el apartado 3 del artículo 10 de este Decreto.

**Disposición Adicional Sexta.** Ausencia de impacto presupuestario.

La aplicación de las previsiones contenidas en este Decreto no deberá ocasionar incremento del gasto público ni disminución de los ingresos públicos. Por tanto, los departamentos y organismos públicos deberán desarrollar las medidas derivadas de su cumplimiento ateniéndose a sus disponibilidades presupuestarias ordinarias, no dando lugar, en ningún caso, a planteamientos de necesidades adicionales de financiación.

**Disposición Adicional Séptima.** Sistema de información en materia de administración electrónica.

1. La consejería competente en materia de información y atención ciudadana, administración electrónica y nuevas tecnologías, a través de los centros directivos responsables de estas materias, creará y mantendrá actualizado un sistema de información para la recopilación, análisis, comparación, seguimiento y divulgación de datos, información y cono-

(1) La Ley 9/2006 figura como L9/2006.

(2) El apartado 4 de la Disposición Adicional Primera ha sido añadido por Decreto 23/2012, de 22 de marzo (BOC 63, de 29.3.2012).

cimientos relacionados con el estado y evolución de la administración electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Los distintos departamentos y organismos públicos, a través de las Secretarías Generales Técnicas u órganos equivalentes deberán colaborar con la consejería competente en materia de información y atención ciudadana, administración electrónica y nuevas tecnologías remitiendo la información necesaria para mantener actualizado el citado sistema de información.

**Disposición Adicional Octava.** Comunicaciones con otras Administraciones Públicas.

El Gobierno de Canarias, a través de la consejería competente en materia de información y atención al ciudadano, administración electrónica y nuevas tecnologías, impulsará, a través de los correspondientes convenios de colaboración, la comunicación por medios electrónicos con otras Administraciones Públicas.

**Disposición Adicional Novena.** Habilitación normativa en materia de uso de medios electrónicos, informáticos o telemáticos, y uso de factura electrónica.

1. Por el titular de la consejería competente en materia de hacienda se aprobarán las normas necesarias para hacer posible el uso de las facturas electrónicas en los contratos que se celebren por las entidades del sector público autonómico.

2. Por Orden conjunta de los titulares de las consejerías competentes en materia de información y atención al ciudadano, administración electrónica y nuevas tecnologías y de hacienda se extenderá progresivamente la obligatoriedad del uso de las facturas electrónicas para otras personas físicas y jurídicas en función de sus características y el volumen de su cifra de negocios. En todo caso, transcurridos 18 meses desde la entrada en vigor de las normas a que se refiere el apartado anterior, el uso de la factura electrónica será obligatorio en todos los contratos del sector público autonómico; no obstante, en los contratos menores, la utilización de la factura electrónica será obligatoria cuando así se establezca expresamente en estas Ordenes de extensión.

3. Se deberán adoptar las medidas necesarias para facilitar la emisión de facturas electrónicas por las personas y entidades que contraten con el sector público autonómico.

**Disposición Transitoria Única.** Régimen Transitorio.

1. De conformidad con lo dispuesto en el apartado tercero de la Disposición Final Tercera, de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico

de los ciudadanos a los servicios públicos, los soportes, medios y aplicaciones utilizados por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes o vinculados deberán adecuarse a la regulación contenida en el presente Decreto de forma progresiva en la medida que lo permitan las disponibilidades presupuestarias.

2. Las sedes electrónicas existentes a la entrada en vigor del presente Decreto deberán adaptarse, en el plazo de tres meses, a lo dispuesto en el mismo para las sedes electrónicas.

**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 el presente Decreto y de forma expresa el Decreto 205/2001, de 3 de diciembre, por el que se regula el empleo de la firma electrónica en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Disposición Final Primera.** Facultad para dictar disposiciones de aplicación y desarrollo.

Se faculta al titular del departamento competente en materia de procedimientos administrativos, información y atención ciudadana, gestión documental y archivos, administración electrónica y telecomunicaciones y nuevas tecnologías para dictar las disposiciones que resulten precisas para la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

**Disposición Final Segunda.** Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

#### ANEXO

##### SERVICIOS COMUNES DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDAD CORPORATIVA (PLATINO).

1. A efectos del presente Decreto se entiende por "Servicios Comunes de Tramitación Electrónica" aquellos servicios de utilización obligatoria por las aplicaciones informáticas que sirven de soporte a los servicios y trámites electrónicos.

2. A la entrada en vigor de este Decreto tendrán la consideración de Servicios Comunes de Tramitación Electrónica los servicios de la Plataforma de Interoperabilidad Corporativa del Gobierno de Canarias siguientes:

- Servicio de Base de Datos de Terceros.
- Servicio de Firma Electrónica y Sellado de Tiempo.

- Servicio de Pasarela de Pagos, para los ingresos que no tengan naturaleza tributaria.
- Plataforma de pago telemático de tributos.
- Servicio de Registro Electrónico de Entrada/Salida.
- Servicio de Soporte a la Tramitación Telemática.