Referencias del documento:
Expediente nº.- **80/2022/AC**
Unidad tramitadora.- Serv. de Atención a la Ciud. y D.Ter.
Usuario.- MSUAEST
Documento firmado electrónicamente por:

JOSE HERRERA UMPIERREZ - Director General de Organización - 06/05/2022 7:20:36

Modelo.- GNR_INFORME_1F

ASUNTO: EXPEDIENTE 80/2022/AC RELATIVO A INSTRUCCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN RELATIVA A PROCEDIMIENTO DE ALTA Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA QUE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE OFRA, LA SALUD, AÑAZA, SALUD-LA SALLE, SOBRADILLO Y SAN ANDRÉS COMIENCEN A FUNCIONAR COMO OFICINAS DE REGISTRO PRESENCIAL DEL SISTEMA CL@VE PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS CL@VE, DE CONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO NORMATIVO QUE SE ENCUENTRA DEFINIDO POR EL ORGANISMO COMPETENTE EN LA MATERIA.

Visto lo establecido en el Decreto de la Concejalía Delegada en materias de Atención a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial de fecha 21 de junio de 2021 por el que se iniciaron las actuaciones necesarias para que las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) se convirtiesen en **Oficinas de Registro presencial del sistema Cl@ve para la emisión de Certificados Cl@ve**, de conformidad con el procedimiento establecido en la normativa vigente al respecto, han de tenerse en cuenta los siguientes

I.-ANTECEDENTES.-

I.- Mediante **Instrucción de la Dirección General de Organización de fecha 02 de julio de 2022** se incluyó entre los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, la **emisión de Certificados Cl@ve** por las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de forma que éstas actúen como **Oficinas de Registro Presencial del Sistema Cl@ve**, de conformidad con el procedimiento establecido por la Secretaría General de Impulso de la Digitalización de la Administración del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en virtud de lo dispuesto por la Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecieron las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema Cl@ve estableciéndose que, en un primer momento, se implantase un **sistema piloto en la Oficina de La Granja**, determinándose la viabilidad de su implantación en el resto de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.

II.- El citado proyecto piloto, tras el correspondiente procedimiento de alta a través de la incidencia abierta en https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/consulta/CLAVE, se implantó y comenzó a funcionar con fecha 20 de diciembre de 2021.

III.- Partiendo de la base de lo ya señalado en la Instrucción de esta Dirección General de 02 de julio de 2021 en lo que al sistema Cl@ve se refiere y estando este Ayuntamiento ya dado de alta como Oficina de Registro presencial del sistema Cl@ve para la emisión de Certificados Cl@ve, de conformidad con el procedimiento normativo definido por el Organismo competente en la materia (Resolución de 28 de septiembre de 2015 de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por la que se establecieron

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455211653060372 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

las condiciones para actuar como Oficina de Registro Presencial del sistema Cl@ve y Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecieron las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema Cl@ve), tras haber seguido los pasos definidos en el Anexo I de la Instrucción de esta Dirección General de fecha 02 de julio de 2021, vistos los resultados obtenidos y la aceptación entre la ciudadanía, la Dirección General de Organización entiende oportuno su **extensión a las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés, las conocidas como OAIC Descentralizadas**.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, de conformidad con lo previsto en el artículo 53.3 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración (ROGA) del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife esta Dirección General tiene a bien dictar la siguiente **INSTRUCCIÓN**:

PRIMERO.– Incluir entre los servicios de las **Oficinas de Asistencia en Materia de Registros del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife de Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés**, la **emisión de Certificados Cl@ve** de forma que éstas actúen como **Oficinas de Registro Presencial del Sistema Cl@ve**, de conformidad con el procedimiento establecido por la Secretaría General de Impulso de la Digitalización de la Administración del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en virtud de lo dispuesto por la Resolución de 14 de diciembre de 2015, de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se establecieron las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación del sistema Cl@ve.

SEGUNDO.- Remitir la presente Instrucción a la Dirección General de Tecnología al objeto de que estudien en coordinación con la Dirección de Organización y los Servicios administrativo y técnicos dependientes de ambas, las actuaciones que resulten necesarias para la efectiva implementación del servicio en las condiciones recogidas en el Anexo I.

TERCERO.- La presente Instrucción deberá ser publicada en la Intranet municipal para general conocimiento.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455211653060372 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

ANEXO I

ESQUEMA DE ACTUACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA EMISIÓN DE LOS CERTIFICADOS CL@VE EN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE DE OFRA, LA SALUD, AÑAZA, SALUD-LA SALLE, SOBRADILLO Y SAN ANDRÉS.

A. ACTUACIONES PREPARATORIAS.

1.- ALTA DE USUARIOS.-

Dada ya de alta la entidad a través del siguiente link: https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/consulta/CLAVE, así como el gestor de registradores, de conformidad con lo establecido en la Instrucción de la Dirección General de Organización de 02 de julio de 2021, se dará de **alta a los/as usuarios/as de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés.** En la solicitud se adjuntará fichero con los datos de los/as registradores/as de la organización.

La entrada en la aplicación de gestión se hace por medio de certificado electrónico.

2.- FORMACIÓN.-

Una vez que el Centro de Soporte (CAID) de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Economía y Trasformación Digital confirme el alta, **enviará el manual de uso de la aplicación** y el **procedimiento para registrar a los/as usuarios/as de Cl@ve y el Organismo debe activar el código DIR3 de la oficina física de La Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés en el directorio** para que aparezca georreferenciadas en el mapa en la página de Portal General de la Administración:
http://administracion.gob.es/pagFront/atencionCiudadana/oficinas/encuentraOficina.htm

Tras esta última actuación, **se abre el período de formación de los/as usuarios/as de Cl@ve de la oficina física de registro de Cl@ve de este Ayuntamiento** por parte de la entidad emisora de los Certificados Cl@ve.

3.- CONFIGURACIÓN DE LA CITA PREVIA.-

La emisión de certificados Cl@ve deberá ser configurada y parametrizada dentro del **sistema de gestión de colas de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés.**

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455211653060372 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Para ello, en un primer momento, se parametrizarán **hasta un máximo de 5 citas diarias** para la expedición de Certificados Cl@ve **los lunes, miércoles y viernes de cada semana**, teniendo en cuenta el **horario de invierno y verano**.

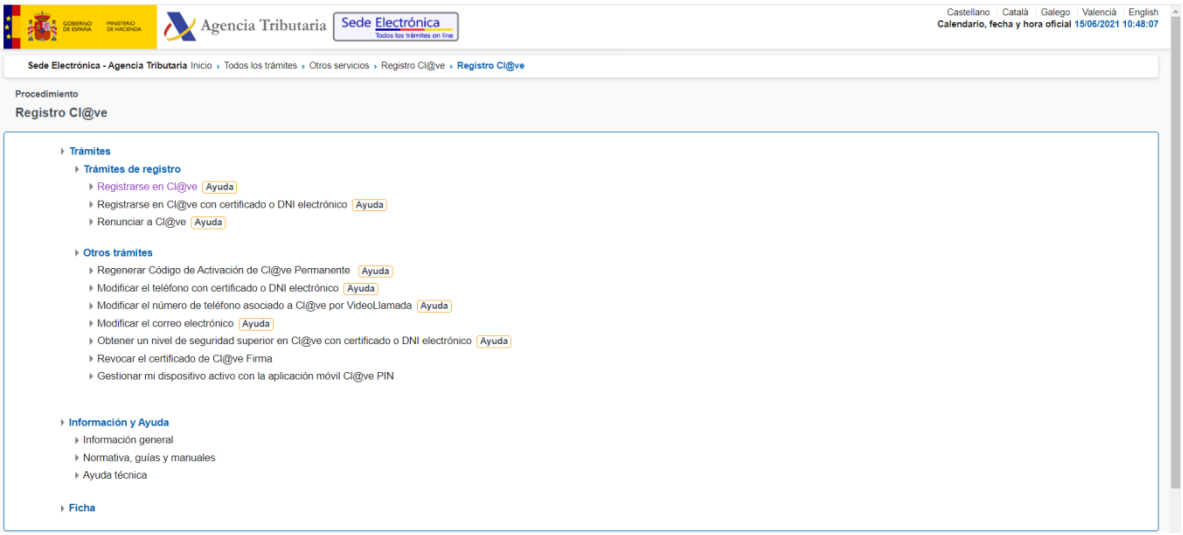
4.- DETERMINACIÓN DE LAS PERSONAS ASIGNADAS A ESTAS TAREAS

Informadores/as-Gestores/as de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés.

B. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS CL@VE.

1.- DELIMITACIÓN DEL SERVICIO.-

Con independencia del envío del manual de uso de la aplicación que debe remitir Cl@ve y de la apertura del período de formación de los/as usuarios/as de Cl@ve de las oficinas físicas de registro de Cl@ve de este Ayuntamiento, todos los trámites relacionados con el registro en Cl@ve se encuentran en el siguiente enlace:
https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/procedimientoini/GC27.shtml



Los servicios integrados en Cl@ve se distinguen porque dispondrán, en la pantalla de acceso a los mismos, de un botón que te redirigirá al sistema de autenticación Cl@ve:

cl@ve

cl@ve

2.- FORMA DE PRESTACIÓN.-

De forma **presencial. Oficinas de Asistencia en Materia de Registros:**

- Oficinas: **Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés.**

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455211653060372 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

- Direcciones:https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/atencion-ciudadana/directorio-de-atencion-ciudadana
- Sistema: **Presencial**
- Horario: **Los lunes, miércoles y viernes de cada semana, mediante cita previa** (telefónica en el 010 o a través de la sede electrónica https://www.santacruzdetenerife.es)

Con independencia de lo anteriormente expuesto, a nivel informativo, los/as gestores/as del sistema podrán informar a las personas solicitantes que, con carácter general, hay otras formas de registrarse en Cl@ve:

- a través de **internet sin certificado electrónico** (este tipo de registro es de nivel básico y no permite acceder a todos los servicios);
- a través de **internet con certificado electrónico** o **DNIe (DNI electrónico);**

3.- REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL SOLICITANTE CERTIFICADOS CL@VE.-

- Estar provistos de un teléfono móvil nacional o extranjero. Para garantizar que solo el usuario registrado tiene acceso a los códigos PIN enviados al teléfono móvil, **solo se puede asociar un DNI/NIE a un mismo número de móvil;**

- Presentación del **DNI** para los/as ciudadanos/as **españoles/as**;

- Presentación del **Certificado de Ciudadano de la Unión Europea, acompañado de un documento oficial de identificación como el Pasaporte o su Carta de identidad**, o la **Tarjeta de Identificación de Extranjero (TIE)** para las **personas extranjeras**;

- Los **menores de edad**, además, deberán ir acompañados de las **personas que ejerzan la patria potestad o tutela**, para acreditar su identidad.

Dado lo establecido en el Real Decreto 869/2013, de 8 de noviembre, y en consonancia con el mismo, en el caso de los **menores de edad, o que no gocen de plena capacidad de obrar**, **no se les expedirán certificados de firma electrónica centralizada**.

C. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS CL@VE Y PROCEDIMIENTO.

Procedimiento, documentación a generar y archivo de la información:

- El ciudadano podrá **registrarse <u>en persona</u>** en **cualquiera de las oficinas de registro autorizadas del sistema Cl@ve**. Tal y como se señala en el apartado B.2 de la presente Instrucción, la oficina que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife habilita para la realización de los trámites de expedición de Certificados Cl@ve es la **Oficina de La Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés**, **los lunes, miércoles y viernes de cada semana, previa cita previa** (telefónica en el 010 o a través de la sede electrónica https://www.santacruzdetenerife.es)

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455211653060372 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Para asegurar el estricto control por parte del usuario de los medios de identificación utilizados en el sistema, **no se permitirá que el registro presencial sea realizado por una persona en representación de otra**.

- Estas oficinas dispondrán de **acceso a la aplicación de registro** que les permitirá, una vez identificado el ciudadano ante un empleado público, formalizar el **registro de la solicitud**.

A tales efectos, la oficina gestora contará con el correspondiente formulario de formalización de la solicitud y se incoará expediente electrónico en la Oficina gestora de la tramitación y emisión de los Certificados Cl@ve.

- **El solicitante deberá acudir a la oficina provisto de la documentación requerida en el apartado B.3 de la presente Instrucción** para que la solicitud de expedición de Certificado Cl@ve pueda ser tramitada. Debe recordar que **tiene que contar con un teléfono móvil nacional o extranjero**

- Una vez cumplimentados los datos requeridos en la correspondiente solicitud, **se emitirá un documento de aceptación de los términos y condiciones de uso**, que estará **firmado por el sistema con los datos del registro.**

- En **hoja aparte**, se entregará un **código de activación** necesario para el proceso posterior de establecimiento de la contraseña de acceso al sistema Cl@ve Permanente. En dicha hoja se informará de la utilidad del código de activación y se **recalcará la importancia de su conservación para poderlo usar como factor de autenticación en caso de olvido de contraseña**.

- El **documento de aceptación** deberá ser **firmado por el solicitante**, y en el caso de los **menores de edad** por la **persona que ejerza la patria potestad o tutela**.

- El **solicitante** recibirá **una copia** y **otra** será destinada al **archivo de la Oficina de Registro**, que se hará **responsable de la custodia y localización de la misma**.

- El **resto de trámites relacionados con Cl@ve** como la **renuncia** al servicio C@ve, la **revocación** del certificado o la **modificación de datos** (teléfono, correo electrónico, etc), podrán ser realizados por los/as propios usuarios/as, en cualquier momento, a través de la **sede electrónica de la Agencia Tributaria** indicada en el apartado B.1 de la presente Instrucción, identificándose con certificado o DNI electrónico.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455211653060372 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion