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 7:20:21

Modelo.- GNR_INFORME_1F

ASUNTO: EXPEDIENTE 80/2022/AC RELATIVO A INSTRUCCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN RELATIVA A PROCEDIMIENTO DE ALTA Y PROTOCOLOS 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 PARA LA EMISIÓN Y REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS CUALIFICADOS DE LA FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL FÁBRICA CASA DE LA MONEDA (FNMT-RCM), CERTIFICADO PERSONA FÍSICA, DE CONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO NORMATIVO DEFINIDO POR EL ORGANISMO COMPETENTE EN LA MATERIA.

Visto lo establecido en el Decreto de la Concejalía Delegada en materias de Organización (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 emisión y revocación de certificados electrónicos cualificados, Certificados de personas físicas, de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Fábrica Casa de la Moneda (FNMT-RCM),** 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 y revocación de certificados electrónicos cualificados (Certificados de personas físicas) de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Fábrica Casa de la Moneda (FNMT-RCM),** de conformidad con lo establecido en la habilitación del artículo 4 f) del Reglamento de Administración Electrónica que dispone que "*las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno o algunos de los siguientes canales: f) Cualquier otro canal que pueda establecerse de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre*", 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 mediante los trámites descritos en la citada Instrucción de la Dirección General de Organización, de conformidad con el procedimiento descrito en la normativa de aplicación por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre culminó en la implantación y comienzo de la expedición de este tipo de Certificaciones en la OAIC de La Granja el 02 de noviembre de 2021 y 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**.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

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 de expedición de Certificados de la FNMT se refiere y estando este Ayuntamiento ya dado de alta como Oficina de Registro presencial para la emisión y revocación de certificados electrónicos cualificados de la FNMT-RCM, el procedimiento para **dar de alta a las oficinas Descentralizadas en el sistema de expedición de Certificados de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) a través del Gobierno de Canarias,** sería el siguiente:

- **Envío de los datos** por el Responsable de Operaciones de Registro (**ROR**);
- Cumplimentación del **formulario CERES Modelo 040** (Alta de las Oficina de Registro) para la **creación de la Oficina por el ROR**;
- Cumplimentación de **formulario Excel para la formación del personal de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros**;
- **Realización del curso de formación;**
- Envío del **formulario 070**, Alta de Registradores del Gobierno de Canarias, firmado por el ROR.
- **Comunicación de las anteriores circunstancias a la FNMT**, al correo electrónico registroceres@fnmt.es

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 y revocación de Certificados Electrónicos Cualificados (Certificados de Personas Físicas) de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Fábrica Casa de la Moneda (FNMT-RCM),** de forma que éstas actúen como Oficinas de Registro Presencial de emisión de este tipo de certificados.

La puesta en marcha del servicio deberá realizarse siguiendo el esquema de actuaciones recogido en el Anexo I de la presente Instrucción.

SEGUNDO.- Teniendo en cuenta que el hecho de que un usuario disponga de certificado electrónico cualificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) supone que pueda gestionar por sí mismo el alta en Cl@ve, se priorizará por las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro la publicidad y emisión de dichos certificados cualificados y el fomento de su uso.

TERCERO.- Deberá darse traslado de la presente Instrucción a la Dirección General de Tecnología y a sus Servicios dependientes, al objeto de coordinar con los mismos las acciones que sean necesarias para garantizar un soporte técnico adecuado para la prestación del servicio en las condiciones descritas en los Anexos de ésta.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

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

ANEXO I

ESQUEMA DE ACTUACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA EMISIÓN DE LOS CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS CUALIFICADOS DE PERSONAS FÍSICAS FNMT-RCM (CERTIFICADO DE PERSONA FÍSICA) 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.- PROCEDIMIENTO ALTA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE LA FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL CASA DE LA MONEDA (FNMT-RCM) A TRAVÉS DEL GOBIERNO DE CANARIAS. CURSO FORMACIÓN INICIAL.-

El procedimiento para pasar a formar parte del **sistema de expedición de Certificados de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) a través del Gobierno de Canarias** es el siguiente:

- **Envío de los datos** por el Responsable de Operaciones de Registro (**ROR**);
- Cumplimentación del **formulario CERES Modelo 040** (Alta de Oficina de Registro) para la **creación de la Oficina por el ROR**;
- Cumplimentación de **formulario Excel para la formación del personal de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros**;
- **Realización del curso de formación;**
- Envío del **formulario 070**, Alta de Registradores del Gobierno de Canarias, firmado por el ROR.
- **Comunicación de las anteriores circunstancias a la FNMT** al correo electrónico **registroceres@fnmt.es**

En concreto, los enlaces a la relación de los modelos de formularios anteriormente señalados a utilizar en el procedimiento a seguir y el acceso al alta para la realización de los cursos de formación de registradores así como la plantilla para transmitir las personas a dar de alta, son los siguientes:

- Modelos de formularios https://www.cert.fnmt.es/registro/documentacion-general-registro/formularios/relacion-de-formularios

- curso de formación https://www.cert.fnmt.es/registro/documentacion-general-registro/documentacion-sobre-el-curso-de-formacion-de-registradores

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

2.- CONFIGURACIÓN DE LA CITA PREVIA.-

La emisión de los certificados electrónicos cualificados de personas físicas deberá ser configurada y parametrizada dentro del **sistema de gestión de colas de la Oficina de atención al público de las oficinas de Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés**.

Para ello, en un primer momento, se parametrizarán **5 citas diarias** para la expedición de ambas certificaciones **los lunes, miércoles y viernes de cada semana**, teniendo en cuenta el **horario de invierno y verano**.

B. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO CUALIFICADO DE PERSONA FÍSICA DE LA FNMT-RCM.

1.- DELIMITACIÓN DEL SERVICIO.-

Dichos certificados electrónicos se ajustarán a lo señalado en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, y la normativa vigente en materia de identidad y firma electrónica.

2.- FORMA DE PRESTACIÓN.-

De forma **presencial, en una oficina de Registro:**

- Oficinas: **Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés.**
- Sistema: **Presencial**
- Direcciones:https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/atencion-ciudadana/directorio-de-atencion-ciudadana
- 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)

3.- REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL SOLICITANTE DEL CERTIFICADO DIGITAL DE PERSONA FÍSICA.-

La persona que realice la solicitud del certificado deberá presentar en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, como Oficina de Acreditación de Identidad de Certificados de la FNMT-RCM y de acuerdo con los requisitos exigidos por la propia Entidad certificadora, la siguiente documentación:

Ciudadano de nacionalidad española:

- Documento Nacional de Identidad (DNI*), Pasaporte* o carné de conducir*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

Ciudadano de la Unión Europea:

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

- Documento Nacional de Identificación de Extranjeros* donde conste el NIE junto con Pasaporte* o documento de identidad de país de origen*;
- Certificado de Ciudadano de la Unión* donde conste el NIE junto con Pasaporte* o documento de identidad de país de origen*;
- Documento oficial de concesión del NIF/NIE*, junto con el Pasaporte o el documento de identidad del país de origen*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

Ciudadano extranjero:

- Tarjeta Roja/Verde/Blanca de Identificación de Extranjeros* donde consta el NIE junto con el Pasaporte*;
- Documento oficial de concesión del NIF/NIE* junto con el Pasaporte*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

***Los documentos de identidad deben ser válidos, vigentes y en formato original** o, en su defecto, fotocopias compulsadas oficialmente**.**

C. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO CUALIFICADO DE PERSONA FÍSICA DE LA FNMT-RCM.

- **El interesado solicita su certificado desde su PC personal en la sede electrónica de la FNMT**, obteniendo un **código de solicitud**.

En el momento de la solicitud del certificado por parte del usuario, la aplicación de la FNMT le solicitará que introduzca una **CLAVE DE SEGURIDAD DE PROTECCIÓN DEL CERTIFICADO** (clave personal de diseño propio de cada usuario) que luego le **será reclamada para su posterior descarga**. Esta clave deberá ser anotada porque, **sin ella, el usuario no va a poder descargarse el certificado**.

- Con dicho código debe **dirigirse a la oficina de registro de la OAIC que corresponda para que el personal gestor verifique sus datos de manera presencial y pueda generar el certificado**. Para ello, el interesado deberá acompañar la **solicitud/formulario normalizado** de **la documentación señalada en el apartado B.3** del punto anterior, según corresponda en cada caso.

- Una vez realizado lo señalado en el punto anterior, se procederá a la **apertura del correspondiente expediente electrónico** y a la incorporación del formulario normalizado cumplimentado y firmado junto con la documentación aportada por el/la solicitante del Certificado, al que se unirá la **Declaración de intenciones** prevista en los manuales de la FNMT conforme al modelo del Anexo II.

- Una vez verificada la identidad del ciudadano que acuda de forma presencial a la oficina de registro, se pasará a **generar el certificado en el aplicativo de la FNMT**. **Para la correcta descarga, la solicitud y obtención del certificado debe realizarse desde el mismo PC y navegador** por lo que se realizará todo el servicio y apoyo al ciudadano y se le indicará que **le**

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

llegará un correo electrónico al que se adjuntará una guía con los pasos a seguir para la descarga del certificado en el mismo PC de la solicitud, en el que **se solicita al usuario la realización de una copia de seguridad del certificado electrónico** (*generalmente en el escritorio del equipo donde se está descargando el certificado)* ya que esta Administración no suministrará la copia del certificado electrónico en una unidad de almacenamiento digital. El usuario solo debe proceder a aceptar dicha opción para hacer la copia.

- El último paso será la **emisión de contrato electrónico** que será remitido al correo electrónico del/de la interesado/a e impresión de un **justificante o evidencia**, si el solicitante lo demanda.

- Implementación del resto de trámites que correspondan en el expediente electrónico y cierre de éste. **No remisión a la FNMT de ningún tipo de documentación**.

ANEXO II

DECLARACIÓN DE INTENCIONES

D /Dª _____ con DNI/NIE/Pasaporte_____, comparece ante el funcionario o empleado público D/Dª _____ _____(1), Nº de Identificación_____(1), en la **oficina de asistencia en materia de registros** perteneciente al **Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife** para **acreditar su identidad y entregar la siguiente documentación**, como parte del **proceso de solicitud de expedición de un certificado electrónico cualificado de persona física expedidos por la FNMT-RCM**, bajo la denominación de **certificado electrónico cualificado de persona física**, aportando mis documentos de identificación **válidos, vigentes y en formato original** o, en su defecto, fotocopias compulsadas oficialmente **(márquese lo que proceda):**

Ciudadano de nacionalidad española:

- Documento Nacional de Identidad (DNI*), Pasaporte* o carné de conducir*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

Ciudadano de la Unión Europea:

- Documento Nacional de Identificación de Extranjeros* donde conste el NIE junto con Pasaporte* o documento de identidad de país de origen*;
- Certificado de Ciudadano de la Unión* donde conste el NIE junto con Pasaporte* o documento de identidad de país de origen*;
- Documento oficial de concesión del NIF/NIE*, junto con el Pasaporte o el documento de identidad del país de origen*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

Ciudadano extranjero:

- Tarjeta Roja/Verde/Blanca de Identificación de Extranjeros* donde consta el NIE junto con el Pasaporte*;
- Documento oficial de concesión del NIF/NIE* junto con el Pasaporte*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

*Los documentos de identidad deben ser válidos, vigentes y en formato original o, en su defecto, fotocopias compulsadas oficialmente.

Asimismo, me he personado en la citada oficina de registro aportando el **Código de solicitud** correspondiente, obtenido directamente desde la sede electrónica de la FNMT, siendo éste el siguiente: _____.

Cualquier notificación que desee realizar esta Administración deberá dirigirla a la siguiente dirección de correo electrónico_____, o al teléfono _____(2).

En, _____, a ___ de _____ de 202_

El compareciente
(Solicitante del certificado electrónico)

El informador-gestor

1) Se ha de cumplimentar al menos uno de los dos campos
2) Se ha de cumplimentar al menos uno de los dos campos

ANEXO III

ESQUEMA DE ACTUACIONES PARA LA REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS CUALIFICADOS DE LA FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL FÁBRICA CASA DE LA MONEDA (FNMT-RCM).

A. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE REVOCACIÓN DE CERTIFICADO CUALIFICADO DE PERSONA FÍSICA DE LA FNMT-RCM

1.- FORMA DE PRESTACIÓN

De forma **presencial, en una oficina de Registro:**

- Oficinas: **Ofra, La Salud, Añaza, Salud-La Salle, Sobradillo y San Andrés.**
- Sistema: **Presencial**
- Direcciones:https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/atencion-ciudadana/directorio-de-atencion-ciudadana
- 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)

2.- REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL SOLICITANTE DE REVOCACIÓN CERTIFICADO DIGITAL DE PERSONA FÍSICA.-

La persona que realice la solicitud de revocación del certificado deberá presentar en la oficina correspondiente, como Oficina de Acreditación de Identidad de Certificados de la FNMT-RCM y de acuerdo con los requisitos exigidos por la propia Entidad certificadora, la siguiente documentación:

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Ciudadano de nacionalidad española:

- Documento Nacional de Identidad (DNI*), Pasaporte* o carné de conducir*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

Ciudadano de la Unión Europea:

- Documento Nacional de Identificación de Extranjeros* donde conste el NIE junto con Pasaporte* o documento de identidad de país de origen*;
- Certificado de Ciudadano de la Unión* donde conste el NIE junto con Pasaporte* o documento de identidad de país de origen*;
- Documento oficial de concesión del NIF/NIE*, junto con el Pasaporte o el documento de identidad del país de origen*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

Ciudadano extranjero:

- Tarjeta Roja/Verde/Blanca de Identificación de Extranjeros* donde consta el NIE junto con el Pasaporte*;
- Documento oficial de concesión del NIF/NIE* junto con el Pasaporte*;
- Código de solicitud remitido a su cuenta de correo electrónico.

***Los documentos de identidad deben ser válidos, vigentes y en formato original** o, en su defecto, fotocopias compulsadas oficialmente**.**

B. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REVOCACIÓN DE CERTIFICADO CUALIFICADO DE PERSONA FÍSICA DE LA FNMT-RCM

- **Personación del solicitante de forma física** en la oficina de registro correspondiente;

- El solicitante aportará los datos de su identidad conforme a lo especificado en el apartado A.2. de la presente Instrucción;

- Una vez comprobada la identidad, se procederá a la **apertura del correspondiente expediente electrónico** y a la incorporación del formulario normalizado cumplimentado y firmado junto con la documentación aportada por el/la solicitante de la revocación del Certificado, al que se unirá el **documento contractual de revocación** que deberá ser **aceptado y firmado de forma manuscrita** por la persona solicitante de la revocación **en el momento de la solicitud**, conforme al procedimiento de la FNMT-RCM;

- Tras la confirmación de la identidad del solicitante y aceptadas las condiciones de revocación por parte del solicitante (**firma del contrato**), el registrador procederá a **validar los datos y a enviarlos a la FNMT-RCM**. Esta transmisión de información se realizará mediante comunicaciones seguras establecidas para tal fin entre la Oficina de Registro y la FNMT-RCM.

- Recibida la solicitud por parte de la FNMT-RCM, ésta procederá a la revocación del certificado solicitado. La FNMT-RCM comunicará al suscriptor la revocación de su certificado.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

- Una vez que la FNMT-RCM ha procedido a la revocación del certificado, se publicará en el Directorio indicando: El número de serie del certificado revocado y la fecha y hora en que se ha realizado la revocación.

Este documento, emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, incorpora firma electrónica reconocida. Su autenticidad se puede comprobar introduciendo el código 14157455507623021426 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion