

Sede Electrónica

Carta de Servicios 2024

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Índice

1. Presentación	2
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de Calidad	6
4. Derechos y Obligaciones	8
5. Quejas y Sugerencias	9
6. Normativa	10

1. Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en adelante Ayuntamiento, trabaja para brindar a la ciudadanía una atención integral, accesible y transparente. La Sede Electrónica es el punto de encuentro virtual con el Ayuntamiento, a través del cual ofrecemos información y servicios de manera uniforme, homogénea y segura.

Nuestra Carta de Servicios de la Sede Electrónica tiene como objetivo proporcionar información detallada sobre los servicios que ofrecemos a través de nuestra plataforma digital. Nos comprometemos a seguir estos principios fundamentales: identificación, autenticación, accesibilidad, disponibilidad, integridad, veracidad, actualización de la información, contenido mínimo, protección de datos y seguridad.

Puede acceder a Sede Electrónica del Ayuntamiento [pinchando aquí](#) o a través de la dirección electrónica <https://sede.santacruzdetenerife.es>.

2. Servicios prestados

Los servicios a los que puede acceder a través de nuestra plataforma son los siguientes:

Servicios de Información y Consulta

- Consulta de [calendario de días inhábiles](#) a efectos del cómputo de plazos administrativos.
- Información sobre los diferentes sistemas de identificación y firma aceptados.
 - ❖ Información sobre las plataformas que dan soporte a los sistemas de identificación y firma habilitados en la sede electrónica: [Cl@ve](#) (Permanente/ PIN24) y [@Firma](#).
 - ❖ Información relacionada con la obtención del Certificado Digital.
 - ❖ Información sobre registro en Cl@ve.
- Notificaciones electrónicas: podrá recibir comunicaciones administrativas por vía electrónica. Estas notificaciones se practican a través de dos sistemas:
 - ❖ Notificaciones mediante comparecencia electrónica: acceda al Buzón de [Notificaciones electrónicas](#)
 - ❖ Notificaciones electrónicas mediante Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú): acceda al servicio de Notificaciones electrónicas mediante [DEHú](#).
- Verificación de documentos: podrá verificar y cotejar electrónicamente documentos electrónicos a través de la introducción y validación del CSV (Código Seguro de Verificación). Este proceso le permite confirmar la autenticidad de los documentos de forma rápida y segura. Para realizar la verificación, acceda a la herramienta correspondiente [aquí](#).
- Información sobre requisitos técnicos necesarios para la presentación de solicitudes en el Registro electrónico. Acceso a [requisitos técnicos](#).
- Acceso a subsedes electrónicas de Organismos Autónomos dependientes del Ayuntamiento: acceda a la página de [Gerencia Municipal de Urbanismo](#) de Santa Cruz de Tenerife.
- Información sobre interrupciones de servicios: manténgase informado/a sobre cualquier interrupción o cambios en los servicios municipales. Acceda a los [avisos](#).
- Tablón de edictos: acceda a los edictos y comunicados oficiales publicados por el Ayuntamiento. Acceso a [Tablón electrónico](#).
- Información sobre Empleo Público: en esta sección, podrá explorar información relacionada con el empleo público, como la plantilla, la relación de puestos de trabajo (RPT), catálogo de puestos y ofertas de empleo. También encontrará listas de reserva, convenios de empleo, bases generales, un repositorio de exámenes, la letra de llamamiento, información sobre oposiciones, concursos y procesos de estabilización.



- [Acceso a](#) Plantilla, RPT, catálogo de puestos y ofertas de empleo.
 - [Acceso a](#) Listas de reserva.
 - [Acceso a](#) Convenios de empleo.
 - [Acceso a](#) Bases generales.
 - [Acceso a](#) Repositorio de exámenes.
 - [Acceso a](#) Letra de llamamiento.
 - Oposiciones: acceso a [oposiciones en curso](#) y [oposiciones finalizadas](#).
 - [Acceso a](#) información sobre Concursos.
 - [Acceso a](#) información sobre Procesos de estabilización
- Perfil del contratante: obtenga información sobre los contratos y licitaciones públicas disponibles. Acceda al [perfil del contratante](#).
 - Información sobre Subvenciones: consulte las subvenciones disponibles y acceda a información relevante sobre el proceso de solicitud. Acceda a la información sobre [subvenciones](#).
 - Información relativa a Normativas y Ordenanzas Municipales. Acceda a la [Normativa Municipal](#).

Servicios de Tramitación

- Gestión de Cita Previa: gestione sus citas y solicite atención presencial con nuestro servicio de [cita previa](#).
- Gestión de Facturas Electrónicas: gestione sus facturas de manera electrónica para mayor comodidad y eficiencia. Acceda [aquí](#).

➤ Acceso a su Área Personal

Acceda a los siguientes servicios desde su [Área Personal](#) de forma segura mediante Certificado Electrónico o Cl@ve (nivel avanzado):

- Buzón de notificaciones: manténgase al tanto de las comunicaciones oficiales y notificaciones importantes.
- Gestión de recibos: realice un seguimiento sencillo y eficiente de tus pagos y recibos pendientes.
- Cartas de pago: descargue o consulte sus cartas de pago de manera rápida y cómoda.
- Justificante de pago de recibos: acceda a sus comprobantes de pago para mantener un registro de sus transacciones.
- Domiciliación, fraccionamiento: gestione la domiciliación o el fraccionamiento de sus pagos de forma fácil y rápida.
- Autoliquidaciones: realice autoliquidaciones de impuestos u otros trámites fiscales de manera ágil y sin complicaciones.
- Consulta del estado de tramitación de sus expedientes: mantenga un seguimiento en tiempo real del progreso de sus expedientes y solicitudes.
- Certificados de viaje y empadronamientos: obtenga certificados de viaje y empadronamientos de manera rápida y sencilla.

➤ Servicios inmediatos

Le ofrecemos servicios inmediatos para facilitar sus trámites sin necesidad de Certificado electrónico:

- Carta de pago: obtenga sus [cartas de pago](#) de manera rápida y sencilla, sin necesidad de certificado electrónico.
- Certificados de viaje: acceda a [certificados de viaje](#) de manera inmediata y sin complicaciones ni requisitos adicionales.

➤ Trámites frecuentes

Para simplificar y agilizar sus trámites, le ofrecemos un [acceso directo](#) a través de nuestra página principal de la sede electrónica a los procedimientos más comunes. Los trámites a los que puedes acceder de forma inmediata son:

- Solicitud General.
- Inscripción o modificación en el padrón de habitantes.
- Certificados de empadronamiento y/o residencia.
- Empadronamientos históricos y certificados especiales.
- Alta o modificación de datos de terceros.

Servicios de Asesoramiento

- Soporte a usuarios/as para cualquier incidencia o consulta relacionada con el funcionamiento de la Sede Electrónica. Podrá acceder a través del [formulario de contacto](#).
- Servicio de Atención en línea: <https://sede.santacruzdetenerife.es/sede/contacto>, donde se ofrece Información especializada en materia tributaria, solicitudes, trámites y consulta de expedientes en curso, así como información general básica, información sobre procedimientos y sobre los diferentes servicios municipales.

3. Compromisos de Calidad

Compromiso 1. Garantizar la disponibilidad de la Sede Electrónica durante las 24 horas, 7 días a la semana.

Indicador:

Tiempo promedio de disponibilidad mensual de la Sede Electrónica.

Compromiso 2. Aumento progresivo del número de actuaciones (procedimientos/servicios) ofrecidos en el catálogo/inventario de la sede.

Indicador:

Crecimiento anual el catálogo de servicios= (Número de nuevos servicios en el catálogo en un año) / (Número total de servicios en el catálogo al inicio del año) * 100%

Compromiso 3. Digitalizar la totalidad de las actuaciones ofrecidas en el catálogo.

Indicador:

Porcentaje de actuaciones digitalizadas= (Número de actuaciones digitalizadas) / (Número total de actuaciones en el catálogo) * 100%

Compromiso 4. Posibilidad de aportar documentación a expedientes en curso.

Indicador:

Número de expedientes en los que se permite aportar documentación encontrándose en curso.

Compromiso 5. Nos comprometemos a garantizar la transparencia mediante la publicación anual de nuestros objetivos e indicadores.

Indicador:

Visitar portal de transparencia en el siguiente enlace:

<https://www.santacruzdetenerife.es/gobiernoabierto/transparencia/estadistica> o pinchando [aquí](#).

Compromiso 6. Reducción del número de documentos solicitados para el inicio del procedimiento (uso de la plataforma de intermediación).

Indicador:

Número promedio de documentos requeridos al inicio del procedimiento= (Número total de documentos requeridos al inicio de procedimiento) / (Número de procedimientos iniciados)

Compromiso 7. Aumento de las notificaciones electrónicas vs notificaciones en papel

Indicador:

Porcentaje de notificaciones electrónicas= (Número de notificaciones electrónicas) / (Número total de notificaciones) * 100%

Compromiso 8. Aumento de los registros electrónicos vs registros en papel

Indicador:

Porcentaje de registros electrónicos= (Número de registros electrónicos) / (Número total de registros electrónicos) * 100%

Compromiso 9. Aumento de los tipos de ingreso en autoliquidaciones

Indicador:

Número de nuevos tipos de ingreso en autoliquidaciones introducidos en el año.

4. Derechos y Obligaciones

Los derechos y obligaciones que aplican a esta Carta de Servicios son, en esencia, los recogidos en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Obligaciones:

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Sin perjuicio de la relación de derechos y deberes anteriores el personal del Ayuntamiento queda a su disposición, para informarle de cuantas dudas se le planteen en relación con sus derechos y obligaciones.

5. Quejas y Sugerencias

Mediante este [trámite](#) cualquier persona puede dirigirse a la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

Lugar de solicitud:

Presencial

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones [CESR](#).
Calle Ni Fú Ni Fá, 48
38003 Santa Cruz de Tenerife
Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 h. Julio, agosto y septiembre de 8.30 a 13.00h
Mediante [cita previa](#).
- Oficinas de atención e información ciudadana. [Consulta de OAIC](#).
Necesario [cita previa](#)

Telemático

- Registro electrónico [acceder](#) (requiere certificado electrónico)

6. Normativa

- Decreto de la Concejalía Delegada en materia de Organización, de fecha 10 de junio de 2022, en relación con la instrucción relativa a aprobación de actuaciones administrativas automatizadas y del sello electrónico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ordenanza Municipal de Acceso Electrónico a los Servicios Públicos Municipales y de utilización de Medios Electrónicos del Excelentísimo Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- Política de Seguridad de la Información del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (aprobada en Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Santa Cruz de Tenerife, en sesión ordinaria celebrada el día 2 de mayo de 2022)
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015)
- Real Decreto 3/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. (BOE núm. 25, de 29 de enero de 2010)
- Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica. (BOE núm. 25, de 29 de enero de 2010)
- Real Decreto 887/2006 de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. (BOE núm. 176, de 25 de julio de 2006)
- La Ley 17/2009 de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. (BOE núm. 283, de 23 de noviembre de 2009)
- Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. (BOE núm. 283, de 23 de noviembre de 2009)
- Ley 38/2003 de 17 de noviembre, General de Subvenciones. (BOE núm. 276, de 18 de noviembre de 2003).