



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
(50) Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

## Resolución de la directora general de Administración Pública relativa a la aprobación del “Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria”

Visto el expediente relativo al “Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria”, en el que obran los siguientes:

### I. ANTECEDENTES

**Primero.** El artículo 38.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, define la sede electrónica como “aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”.

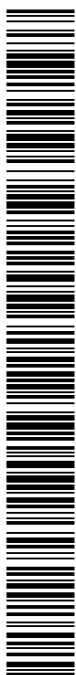
El artículo 38.2 de la mencionada ley determina que “el establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma”.

**Segundo.** Conforme establece el artículo 53.1.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados en un procedimiento administrativo tienen, entre otros, el derecho a “obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”.

En este mismo sentido, el artículo 16.1 de dicha ley establece que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba y que en la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

**Tercero.** El artículo 26 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria determinaba la creación del Registro Electrónico de este

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en [http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c\\_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H](http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H)



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
(50) Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

ayuntamiento, como un servicio público para la recepción y remisión de solicitudes, escritos o comunicaciones que se realizaran en el ámbito de las comunicaciones electrónicas entre la ciudadanía y la Administración municipal, y por lo que se refiere a los procedimientos administrativos y trámites que se especificaban en el anexo de la citada ordenanza, y a los que en lo sucesivo se incorporasen a la tramitación electrónica municipal.

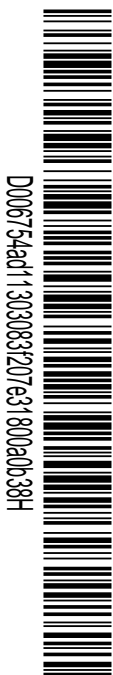
En virtud del artículo 31 de la citada ordenanza, “el acceso al Registro Electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se llevará a cabo a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, mediante la conexión a la dirección principal del portal corporativo, [www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es), o directamente al subdominio de la sede electrónica, [sedeelectronica.laspalmasgc.es](http://sedeelectronica.laspalmasgc.es)”.

Además, la mencionada ordenanza señala en su artículo 53 que “constituye una obligación ineludible de los servicios o departamentos municipales competentes en los trámites y procedimientos electrónicos respectivos proporcionar, a través de los canales que se habiliten, la información descriptiva, los fundamentos legales y la documentación necesaria para mantener actualizados tales trámites y procedimientos de acuerdo a los cambios normativos de aplicación a los mismos y a las medidas de racionalización y mejora de los procesos que resulten oportunas. El área de gobierno competente en materia de organización y tecnologías de la información y las telecomunicaciones proveerá, en su caso, de asesoramiento, herramientas y canales de acceso a bases de datos que faciliten tal labor de actualización y mantenimiento”.

**Cuarto.** Con fecha 21 de marzo de 2019, se constituye el equipo de proyecto para la elaboración del “Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento”, siguiendo lo dispuesto en el artículo 53 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Dicho equipo ha estado integrado por personal municipal adscrito al Servicio de Asistencia Ciudadana, al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, y a la Sección de Proyectos de Innovación.

**Quinto.** Con fecha 22 de abril de 2019, la Sección de Proyectos de Innovación traslada al citado equipo de proyecto el



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
(50) Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

documento "Versión número 1 de la propuesta de protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario", al objeto de que realizaran cualquier comentario o sugerencia que estimaran oportuna sobre el contenido del citado documento de trabajo.

Las diversas aportaciones realizadas por los integrantes del equipo de proyecto fueron analizadas por dicho equipo en varias reuniones de coordinación y se incorporaron al documento aquellas propuestas que se consideraron viables.

**Sexto.** Con fecha 22 de mayo de 2019, el equipo de proyecto dio su conformidad al documento "Versión número 3 de la propuesta de protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario", de fecha 17 de mayo de 2019.

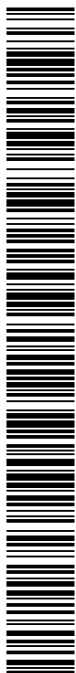
**Séptimo.** Con fecha 18 de septiembre de 2019 se incorporan al documento las observaciones planteadas en dicha fecha por la secretaria general del Pleno y sus Comisiones, generándose la versión número 4 de la mencionada propuesta de protocolo.

**Octavo.** El 19 de septiembre de 2019, se emite informe-propuesta por el jefe de la Sección de Proyectos de Innovación, relativo a la aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



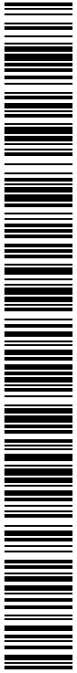
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
(50) Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ordenanza Reguladora de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Reutilización del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- 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.
- 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.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

(50) Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

### III. CONSIDERACIONES

**Primera.** La gestión de la información relativa a los trámites municipales que figuran en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria debe ser un proceso continuo que asegure que dicha información está debidamente actualizada y es veraz, íntegra y accesible.

En consecuencia, se estima procedente disponer de un protocolo que establezca los criterios generales y pautas de actuación para abordar la continua actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, en este caso de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la cual representa una herramienta de extraordinario valor como canal telemático de atención a la ciudadanía.

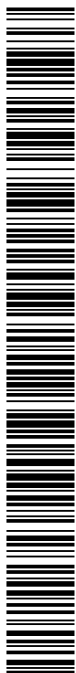
**Segunda.** El citado protocolo supondrá una mejora de la transparencia del Ayuntamiento, dado que contribuirá a facilitar información veraz, actualizada, íntegra y accesible sobre los trámites municipales de carácter no tributario.

**Tercera.** Además, con la aprobación de dicho protocolo se apuesta por la transferencia del conocimiento, a través de la definición de las actividades del proceso de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario que garantice su continuidad.

Por cuanto antecede, en virtud de las atribuciones que me confiere la normativa vigente y el Decreto del alcalde número 30454/2019, de 19 de julio, por el que se establecen los ámbitos materiales, sectores funcionales y la estructura organizativa del Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes; y el Decreto del alcalde número 48169/2018, de 29 de noviembre, por el que se modifica su Decreto número 21615/2015, de 9 de julio, de delegación de competencias en la Junta de Gobierno de la Ciudad, en los concejales de gobierno, concejales delegados, concejales-presidentes de distritos y personal directivo (coordinadores y directores generales),

### RESUELVO:

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validooc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H



Ref.: BRFG

Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

**Primero.** Aprobar e implantar el “Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria”, cuyo texto se adjunta como ANEXO a la presente resolución.

**Segundo.** Publicar la presente resolución en la página web y en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como en la intranet municipal, surtiendo efectos inmediatos desde su publicación en esta última.

**Tercero.** Comunicar el presente acuerdo a los órganos municipales de los que dependen las unidades administrativas que deben formar parte del Comité de Seguimiento del protocolo, al objeto, entre otros, de la designación de sus miembros. El citado Comité deberá constituirse en el plazo máximo de 4 meses desde la aprobación del presente protocolo.

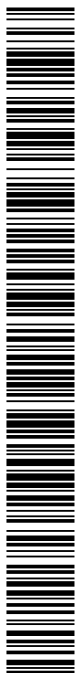
**Cuarto.** Dar traslado de la presente resolución a todos los responsables técnicos de las unidades administrativas que conforman la organización municipal.

**Régimen de recursos.** Contra este acto expreso, que es definitivo en vía administrativa, podrá interponerse en el plazo de **DOS MESES**, contados desde el día siguiente al de la recepción de su notificación, **RECURSO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO** ante el **Juzgado de lo Contencioso-Administrativo** de Las Palmas que por reparto corresponda, a tenor de lo establecido en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en concordancia con el artículo 123.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No obstante, **con carácter potestativo y previo** al recurso contencioso-administrativo, señalado en el párrafo anterior, contra este acto expreso, podrá interponerse **RECURSO DE REPOSICIÓN**, ante el mismo órgano que lo ha dictado, en el plazo de **UN MES**, que se contará desde el día siguiente al de la fecha de la recepción de la presente notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 124.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A tenor del apartado 2 del artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de **UN MES**; transcurrido dicho plazo sin

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>





Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
(50) Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

haberse notificado resolución expresa, de conformidad con el artículo 24.1, párrafo tercero, de la ley referida, se producirá silencio administrativo desestimatorio, y podrá interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de **SEIS MESES**, computados a partir del día siguiente a aquel en el que el recurso potestativo de reposición debe entenderse desestimado por silencio administrativo.

Todo ello sin perjuicio de cualquier otra acción o recurso que estime oportuno interponer para la mejor defensa de sus derechos.

Las Palmas de Gran Canaria.

La directora general de Administración Pública  
(Acuerdo de Junta de Gobierno de 12 de mayo de 2016)  
MARIA MERCEDES CEJUDO RODRIGUEZ

Dada con la intervención del Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, conforme a lo establecido en la Disposición Adicional 8.ª de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y el artículo 28 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Las Palmas de Gran Canaria.

El Secretario General Técnico de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria

(Por vacancia, Resolución 2656/2017, de 30 de enero)

El Oficial Mayor,  
DOMINGO ARIAS RODRIGUEZ

Este acto administrativo ha sido **PROPUESTO** de conformidad con lo establecido en el artículo 7.6.6.7 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en Las Palmas de Gran Canaria,

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

(50) Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Resolución relativa a la aprobación del protocolo

El Jefe de Sección de Proyectos de Innovación

(Resolución 7288/2018, de 14 de marzo)

DAMIAN HERNANDEZ MARTIN



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 8 de 8

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO

### PROTOCOLO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES MUNICIPALES, DE CARÁCTER NO TRIBUTARIO, QUE SE PUBLICA EN LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

#### Elaborado por:

Servicio de Asistencia Ciudadana.

Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Secretaría General del Pleno y sus Comisiones.

Sección de Proyectos de Innovación.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H

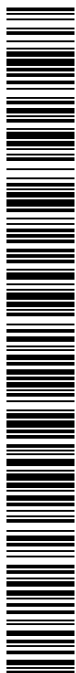
Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>7</b>
<b>4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>8</b>
5.1. ALTA DE TRÁMITE.....	8
5.2. MODIFICACIÓN DE TRÁMITE.....	14
5.3. BAJA DE TRÁMITE.....	18
<b>6. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....</b>	<b>21</b>
6.1. RESPONSABLE TÉCNICO DE UNIDAD ADMINISTRATIVA, SECRETARIO/A GENERAL DEL PLENO, PRESIDENTE/A DEL TEAM.....	21
6.2. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA CIUDADANA.....	22
6.3. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.....	24
6.4. FILÓLOGA MUNICIPAL.....	25
6.5. RESPONSABLE TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN.....	26
<b>7. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>8. REFERENCIAS.....</b>	<b>28</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>29</b>
ANEXO 1. FICHA DE ALTA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	30
ANEXO 2. FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	40
ANEXO 3. INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA FICHA DE ALTA DE TRÁMITE Y LA FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE.....	50
ANEXO 4. FICHA DE BAJA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	65
ANEXO 5. PRINCIPIOS DE GENERACIÓN DE CONTENIDOS.....	67
ANEXO 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	71

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## 1. INTRODUCCIÓN

El artículo 38.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, define la sede electrónica como “aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”.

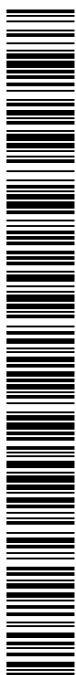
El artículo 38.2 de la mencionada ley determina que “el establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma”.

Conforme establece el artículo 53.1.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados en un procedimiento administrativo tienen, entre otros, el derecho a “obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”.

En este mismo sentido, el artículo 16.1 de dicha ley establece que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba y que en la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

A este respecto, conviene señalar que el artículo 26 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria determina la creación del Registro Electrónico de este ayuntamiento, como un servicio público para la recepción y remisión de solicitudes, escritos o comunicaciones que se realizaran en el ámbito de las comunicaciones electrónicas entre la ciudadanía y la Administración municipal, y por lo que se refiere a los procedimientos administrativos y trámites que se especificaban en el anexo de la citada ordenanza, y a los que en lo sucesivo se incorporasen a la tramitación electrónica municipal.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H

Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

En virtud del artículo 31 de la citada ordenanza, “el acceso al Registro Electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se llevará a cabo a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, mediante la conexión a la dirección principal del portal corporativo, [www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es), o directamente al subdominio de la sede electrónica, [sedeelectronica.laspalmasgc.es](http://sedeelectronica.laspalmasgc.es)”.

Además, la mencionada ordenanza señala en su artículo 53 que “constituye una obligación ineludible de los servicios o departamentos municipales competentes en los trámites y procedimientos electrónicos respectivos proporcionar, a través de los canales que se habiliten, la información descriptiva, los fundamentos legales y la documentación necesaria para mantener actualizados tales trámites y procedimientos de acuerdo a los cambios normativos de aplicación a los mismos y a las medidas de racionalización y mejora de los procesos que resulten oportunas. El área de gobierno competente en materia de organización y tecnologías de la información y las telecomunicaciones proveerá, en su caso, de asesoramiento, herramientas y canales de acceso a bases de datos que faciliten tal labor de actualización y mantenimiento”.

En consecuencia, la gestión de toda la información relativa a los trámites municipales que figuran en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria debe ser un proceso continuo que asegure que dicha información está debidamente actualizada y es veraz, íntegra y accesible.

Por todo ello, **se requiere disponer de un protocolo que establezca los criterios generales y pautas de actuación para abordar la continua actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, en este caso de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**, la cual representa una herramienta de extraordinario valor como canal telemático de atención a la ciudadanía.

El presente protocolo describe de manera pormenorizada las siguientes actuaciones que se podrán realizar en relación con el catálogo de trámites municipales de carácter no tributario:

1. Alta de un trámite.
2. Modificación de un trámite.
3. Baja de un trámite.

Asimismo, el presente protocolo supone una mejora de la transparencia del Ayuntamiento, dado que contribuye a facilitar



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
sV=D006754ad11303083f207e31800a0b38H

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

información veraz, actualizada, íntegra y accesible sobre los trámites municipales de carácter no tributario.

Además, con la aprobación de este protocolo se apuesta por la transferencia del conocimiento, a través de la definición de las actividades del proceso de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario que garantice su continuidad. Este protocolo recoge las actuaciones que se deben llevar a cabo con ese fin, especificando **qué se debe hacer, en qué momento y quién debe realizarlo**, en atención a las funciones que tenga encomendadas.

Cabe señalar que se constituirá un Comité de Seguimiento del presente protocolo, dado que se trata de un documento vivo que necesitará ser revisado y actualizado, en su caso.

El presente protocolo se ha elaborado gracias al trabajo conjunto de un equipo de proyecto designado a tal efecto, e integrado por el personal municipal que a continuación se relaciona:

- Gabriela Estévez García. Jefa de Negociado de Asistencia Ciudadana.
- Pedro Peláez Rosales. Gestor de apoyo del Negociado de Asistencia Ciudadana.
- José Luis Macías Rodríguez. Técnico adscrito al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Otilia Pérez Gil. Filóloga municipal adscrita a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones.
- Damián Hernández Martín. Jefe de la Sección de Proyectos de Innovación.
- M.ª de las Nieves Guerra Alemán. Técnica adscrita a la Sección de Proyectos de Innovación.
- Beatriz Rúa-Figueroa González. Técnica adscrita a la Sección de Proyectos de Innovación.

Asimismo, se ha contado con la colaboración de Rita González Espino, técnica adscrita a la Dirección General de Innovación Tecnológica, para la consulta de determinadas cuestiones relativas al documento, así como con el asesoramiento de Ana M.ª Echeandía Mota, secretaria general del Pleno.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

## 2. MARCO NORMATIVO

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ordenanza Reguladora de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Reutilización del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos).



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- 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.
- 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.

### 3. OBJETIVOS

1. Definir, normalizar y homogeneizar el proceso de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
2. Mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.
3. Facilitar la tarea de actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales de carácter no tributario que se publican en la sede electrónica.

### 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo será de aplicación a todas las unidades administrativas del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en lo que respecta a su obligación de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento (véase artículo 53 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria). También resultará de aplicación, en los mismos términos, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, así como al Tribunal Económico-Administrativo Municipal (TEAM).



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validooc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### 5.1. ALTA DE TRÁMITE

Una vez aprobada la incorporación de un trámite a su tramitación por vía electrónica, haciendo uso del procedimiento de incorporación previsto en el capítulo décimo de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se incluirá en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento para facilitar su conocimiento por parte de los ciudadanos. Este catálogo está incorporado en el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía, conforme se establece en el artículo 49.2 de la citada ordenanza.

El alta de un trámite de carácter no tributario en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento supondrá la incorporación del mismo al catálogo de trámites publicados en la sede electrónica.

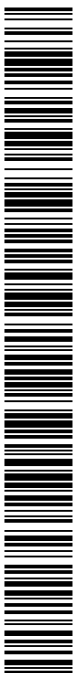
Para ello, la unidad administrativa, la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o el TEAM, según corresponda, deberá cumplimentar la ficha habilitada a tal efecto, denominada "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" (véase Anexo 1).

Se podrá acceder a la "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" a través de la intranet municipal (apartado "Documentación", subapartado "Impresos y Formatos", unidad administrativa "Servicio de Asistencia Ciudadana") o a través del presente protocolo.

En la mencionada ficha se hará constar toda la información referente a dicho trámite:

- Denominación del trámite.
- Objeto.
- Unidad tramitadora.
- Silencio administrativo.
- Requisitos de iniciación.
- Documentación a aportar.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

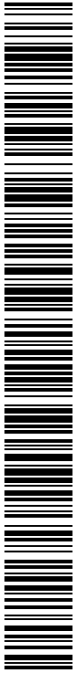


**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

- Base legal.
- Quién puede realizar la solicitud.
- Cómo lo puede presentar.
- Fechas en que lo puede solicitar.
- Dónde lo puede presentar.
- Obligaciones económicas.
- Órgano que resuelve.
- Plazo de resolución.
- ¿Agota la vía administrativa?
- Recurso contra la resolución y plazo.
- Notificación.
- Observaciones.
- Información general.
- Otros apartados: en caso de que se quiera añadir otros apartados que deban formar parte de la hoja informativa del trámite.
- Instancia: se especificará si existe o no un modelo de instancia específico para el trámite en cuestión y, en caso afirmativo, se adjuntará dicho modelo.
- Descargas/enlaces: se adjuntarán los documentos que deben estar en el apartado de descargas asociados al trámite en cuestión y se indicarán los enlaces (URL) que podrían facilitar información relacionada con dicho trámite.
- Palabras de búsqueda: se indicarán todas las palabras de búsqueda por las que se pueda localizar el trámite desde el buscador de la sede electrónica.
- Criterios de búsqueda: se indicarán los criterios de búsqueda que procedan para la localización del trámite:

- Procedimiento a seguir para.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



- Por temas.
- Por colectivos.
- Por hechos vitales.

- Diálogo: se indicará cualquier tipo de requisito, dato o información que deba recogerse en el diálogo del trámite y que no ha sido indicado en los apartados anteriores.
- Textos por defecto Expone y Solicita: se redactará, en caso de que proceda, el texto por defecto que debe aparecer en el EXPONE y SOLICITA del trámite.
- Cláusula de Protección de Datos. Información básica.
- Cláusula de Protección de Datos. Información ampliada.

Una vez cumplimentada la "Ficha de Alta de Nuevo Trámite", se someterá a la revisión y validación por parte del / de la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / de la secretario/a general del Pleno o del / de la presidente/a del TEAM, según corresponda.

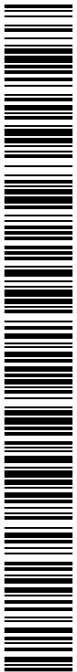
A continuación, se deberá someter a corrección lingüística y para ello se dará traslado, para su revisión, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones. Además de la citada "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" también se deberá trasladar, para su corrección lingüística, la instancia normalizada de solicitud asociada al trámite (en caso de que la hubiera), así como todos aquellos documentos que deban estar en el apartado de "descargas/enlaces" asociados al trámite.

Cabe destacar que todos los documentos que se remitan a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones para corrección lingüística se deberán enviar en formato editable.

Este traslado se efectuará vía correo electrónico a través de la siguiente dirección: [correcciondeestilo@laspalmasgc.es](mailto:correcciondeestilo@laspalmasgc.es).

Una vez realizada la corrección lingüística, la "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" definitiva se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación de comunicaciones interdepartamentales. De igual forma, se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana la instancia normalizada de solicitud (en caso de que la hubiera), así como todos aquellos documentos que deban

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

estar en el apartado de “descargas/enlaces” asociados al trámite. Tanto en el oficio de remisión como en la “Ficha de Alta de Nuevo Trámite” deberá constar la firma del / de la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / de la secretario/a general del Pleno o del / de la presidente/a del TEAM, según corresponda.

Una vez recepcionada en el Negociado de Asistencia Ciudadana la “Ficha de Alta de Nuevo Trámite”, se llevará a cabo la revisión de la misma, pudiendo aceptarla o rechazarla según proceda. Especial mención requiere la comprobación de la cumplimentación de la cláusula de protección de datos - Información básica, así como la publicación de la cláusula de protección de datos - Información ampliada en el apartado de privacidad de la página web del Ayuntamiento.

En caso de rechazarla, dado que se detecta alguna incidencia, se comunicarán a la unidad administrativa, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o al TEAM, según corresponda, las acciones necesarias para su subsanación. Una vez subsanados los errores, se seguirá el proceso de validación anterior.

En caso de aceptarla, o cuando la “Ficha de Alta de Nuevo Trámite” cuente ya con la validación favorable del Negociado de Asistencia Ciudadana, se trasladará a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Este traslado se realiza en la actualidad a través de la aplicación “Mantis”, generándose una orden de trabajo al respecto.

Asimismo, si la citada empresa lo considera oportuno, trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación “Mantis”, cualquier observación, duda o propuesta de mejora con relación al alta del nuevo trámite en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Por ejemplo, cuestiones relacionadas con el enfoque que se le va a dar al diálogo (asistente virtual) o cuestiones relacionadas con los documentos, etc.

Cuando la empresa concluya la orden de trabajo, desde el Negociado de Asistencia Ciudadana se efectuará una revisión de cómo queda implementado el trámite en la plataforma de reproducción.

En cuanto se disponga del visto bueno por parte del Negociado de Asistencia Ciudadana, la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento activará el trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento mediante su incorporación en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en dicha sede



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

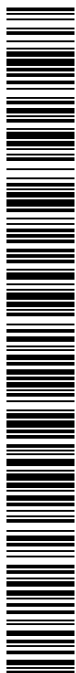
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

(<https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/catalogo-de-tramites/>).

Todas las altas de trámites se comunicarán, vía Laycos, al personal adscrito al Negociado de Asistencia Ciudadana.

El alta de un trámite en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica supondrá, además, el alta de dicho trámite en el Servicio de Información Administrativa (SIA). Para ello, el Servicio de Asistencia Ciudadana cursará la correspondiente solicitud de alta a la Sección de Proyectos de Innovación, la cual procederá a la correspondiente alta en el sistema SIA.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

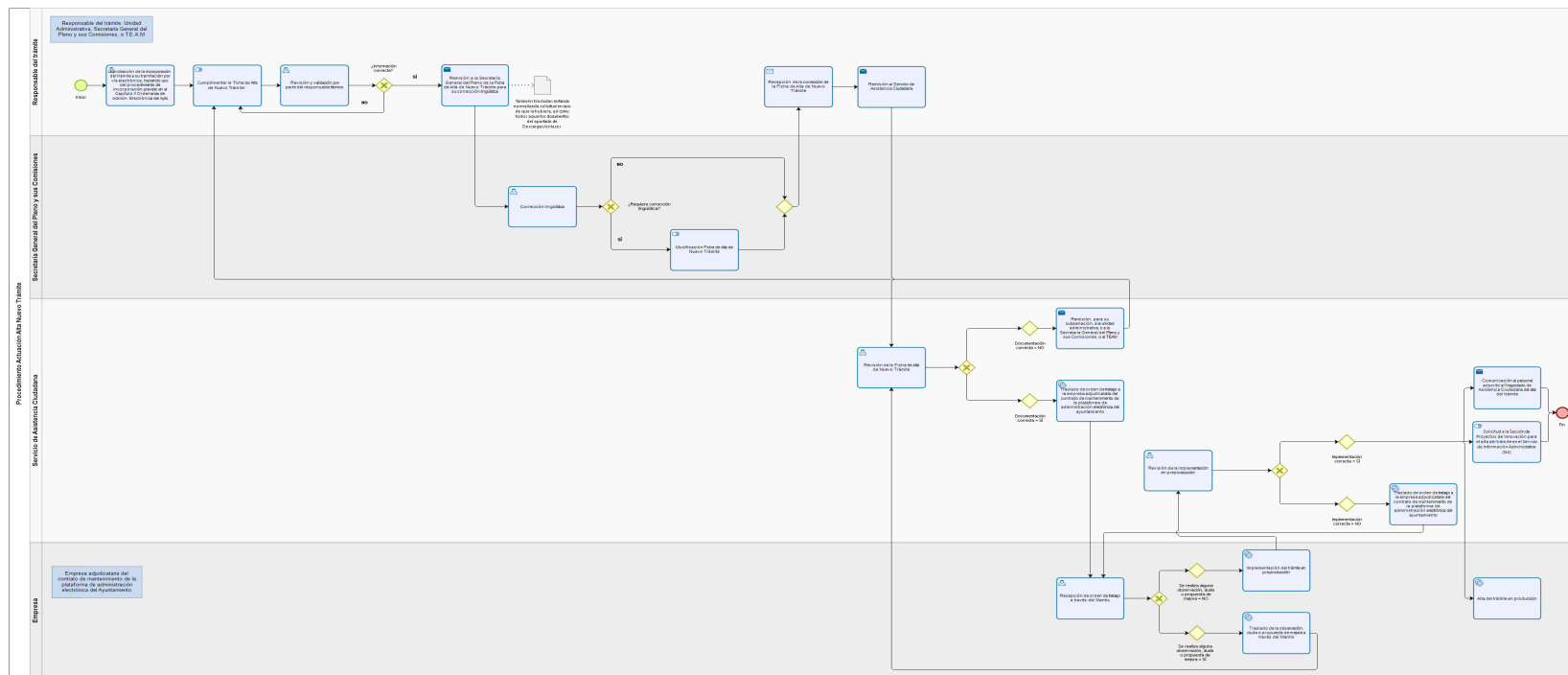
COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria  
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

### Diagrama de flujo del procedimiento para el alta de trámite



bizagi

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValDoc/index.jsp?csv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



## 5.2. MODIFICACIÓN DE TRÁMITE

Se considera modificación de un trámite la modificación de uno o más apartados de la información relativa a un trámite que ya existe en el catálogo de trámites municipales de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento. También se considera modificación de un trámite la incorporación de un nuevo apartado con información relativa a dicho trámite.

El proceso de modificación se inicia con la detección de la necesidad de modificar el trámite (por ejemplo, por cambios normativos que resulten de aplicación, por medidas de racionalización y mejora de los procesos que resulten oportunas, porque se detecte algún error, etc.).

Esta modificación siempre se realizará a petición de las unidades administrativas, de la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o del TEAM, según corresponda. Para ello, deberán cumplimentar la ficha habilitada a tal efecto, denominada "Ficha de Modificación de Trámite" (véase Anexo 2).

Además de mediante el presente protocolo, donde aparece incluida, se podrá acceder a la "Ficha de Modificación de Trámite" a través de la intranet municipal (apartado "Documentación", subapartado "Impresos y Formatos", unidad administrativa "Servicio de Asistencia Ciudadana").

Una vez cumplimentada la "Ficha de Modificación de Trámite", se someterá a la revisión y validación por parte del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

A continuación, se deberá someter a corrección lingüística y para ello se dará traslado, para su revisión, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones. Con el fin de agilizar el proceso de corrección, deberá señalarse expresamente aquella parte del texto que haya experimentado algún cambio en la ficha del trámite objeto de modificación o, en su caso, el apartado que se haya incorporado a la misma.

Además, si las modificaciones propuestas afectan, en su caso, a la instancia normalizada de solicitud asociada al trámite y/o a los documentos que figuran en el apartado de "descargas/enlaces"



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





asociados al trámite, también deberán trasladarse a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones para su corrección lingüística.

Cabe destacar que todos los documentos que se remitan a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones para corrección lingüística se deberán enviar en formato editable.

El mencionado traslado de la "Ficha de Modificación de Trámite" y, en su caso, de la instancia normalizada de solicitud y/o los documentos que figuran en el apartado de "descargas/enlaces" se efectuará vía correo electrónico a través de la siguiente dirección: [correcciondeestilo@laspalmasgc.es](mailto:correcciondeestilo@laspalmasgc.es).

En cuanto se disponga de la "Ficha de Modificación de Trámite" definitiva, debidamente revisada, se trasladará dicho documento al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación de comunicaciones interdepartamentales.

De igual forma, se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, previa corrección lingüística, la instancia normalizada de solicitud asociada al trámite (en caso de que se hubiera modificado) y/o los documentos que deben figurar en el apartado de "descargas/enlaces" asociados al trámite (en caso de que se hubieran modificado).

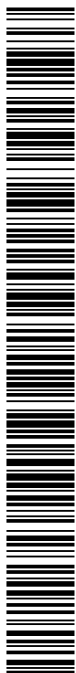
Tanto en el oficio de remisión como en la "Ficha de Modificación de Trámite" deberá constar la firma del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

Una vez recepcionada en el Negociado de Asistencia Ciudadana la "Ficha de Modificación de Trámite", se llevará a cabo la revisión de la misma, pudiendo aceptarla o rechazarla según proceda.

En caso de rechazarla, se comunicarán al remitente las acciones necesarias para su subsanación. Una vez subsanados los errores, se seguirá el proceso de validación anterior.

En caso de aceptarla, o cuando la "Ficha de Modificación de Trámite" cuente ya con la validación favorable del Negociado de Asistencia Ciudadana, se trasladará a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Este traslado se realiza en la actualidad a través de la aplicación "Mantis", generándose una orden de trabajo al respecto.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

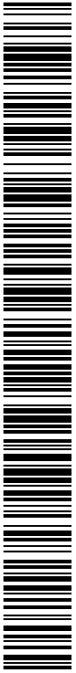


Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

Asimismo, si la citada empresa lo considera oportuno, trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación "Mantis", cualquier observación, duda o propuesta de mejora en relación con la modificación del trámite en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento.

Cuando la empresa concluya la orden de trabajo, desde el Negociado de Asistencia Ciudadana se efectuará una revisión de cómo queda modificado el trámite en la plataforma de producción.

En cuanto se disponga del visto bueno por parte del Negociado de Asistencia Ciudadana, la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento modificará el trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento mediante su modificación en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en dicha sede (<https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/catalogo-de-tramites/>).



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

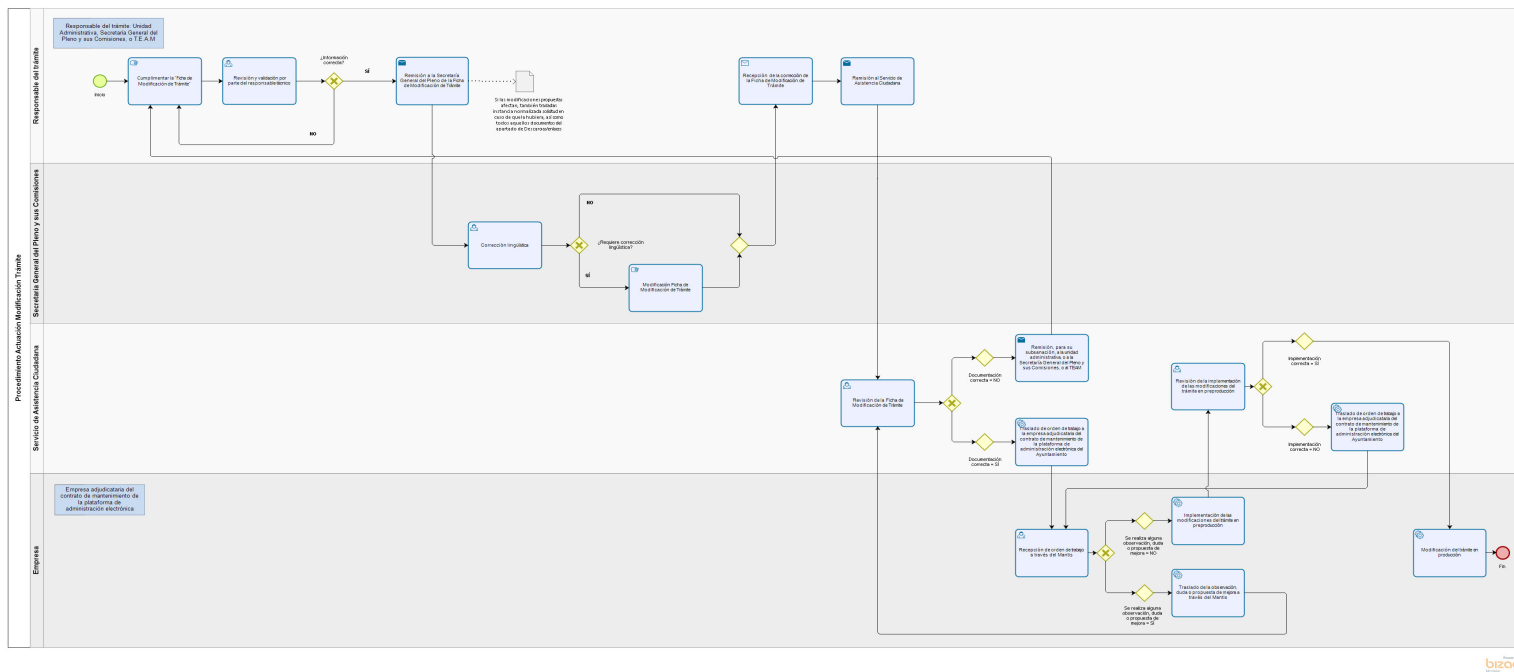
COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**  
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

**Diagrama de flujo del procedimiento para la modificación de trámite**



C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValidoDoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



### 5.3. BAJA DE TRÁMITE

Se considera baja de un trámite la eliminación del mismo en el catálogo de trámites municipales de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento.

El proceso de baja se inicia con la detección de la necesidad de eliminar el trámite en cuestión. Esta baja siempre se realizará a petición de las unidades administrativas, de la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o del TEAM, según corresponda.

Para ello, deberán cumplimentar la ficha habilitada a tal efecto, denominada "Ficha de Baja de Trámite" (véase Anexo 4).

Además de mediante el presente protocolo, donde aparece incluida, se podrá acceder a la "Ficha de Baja de Trámite" a través de la intranet municipal (apartado "Documentación", subapartado "Impresos y Formatos", unidad administrativa "Servicio de Asistencia Ciudadana").

Una vez cumplimentada la "Ficha de Baja de Trámite", se someterá a la revisión y validación por parte del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

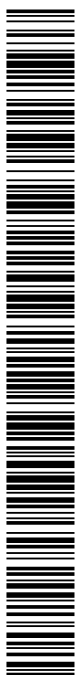
La mencionada ficha se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana a través de la aplicación de comunicaciones interdepartamentales. Tanto en el oficio de remisión como en la Ficha de Baja deberá constar la firma del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

Una vez recepcionada en el Negociado de Asistencia Ciudadana la solicitud de baja del trámite, se trasladará a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Este traslado se realiza en la actualidad a través de la aplicación "Mantis", generándose una orden de trabajo al respecto.

Todas las bajas de trámites se comunicarán, vía Laycos, al personal adscrito al Negociado de Asistencia Ciudadana.

La baja de un trámite en el catálogo de trámites de carácter no tributario supondrá, además, la baja de dicho trámite en el Servicio de Información Administrativa (SIA).

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en [http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c\\_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H](http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H)

2019 - 41586

RESOLUCIONES Y DECRETOS

LIBRO

04/10/2019 22:14



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

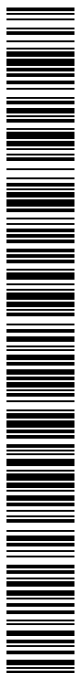
Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

Para ello, el Servicio de Asistencia Ciudadana cursará la correspondiente solicitud de baja a la Sección de Proyectos de Innovación, la cual procederá a la correspondiente baja en el sistema SIA.



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

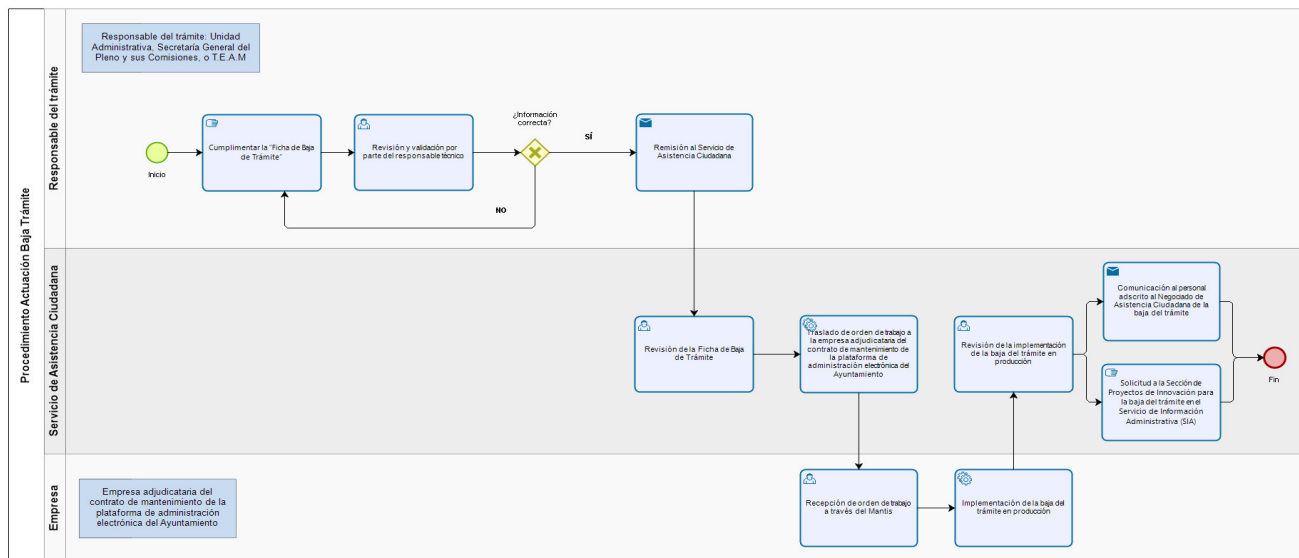
Página 19 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

**Diagrama de flujo del procedimiento para la baja de trámite**



C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
 Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValDoc/index.jsp?c sv=D006754ad113030831207e31800a0c38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



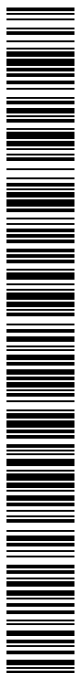
## 6. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES

### 6.1. RESPONSABLE TÉCNICO DE UNIDAD ADMINISTRATIVA, SECRETARIO/A GENERAL DEL PLENO, PRESIDENTE/A DEL TEAM

Los responsables técnicos de las unidades administrativas del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como el/la secretario/a general del Pleno y el/la presidente/a del TEAM, **serán los responsables de la información sobre los trámites municipales de su competencia que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento, debiendo realizar las actuaciones necesarias para garantizar su integridad, veracidad y actualización periódica.** Por tanto, deberán:

- Designar como mínimo a dos personas (titular y suplente) como interlocutores con el Negociado de Asistencia Ciudadana, en lo que respecta a la labor de actualización y mantenimiento de la información de los trámites municipales, de carácter no tributario, que sean de su competencia. Dicha designación se comunicará con carácter anual al Servicio de Asistencia Ciudadana.
- Solicitar al Servicio de Asistencia Ciudadana el alta, baja o modificación en la sede electrónica de aquellos trámites municipales de carácter no tributario que sean de su competencia, cumplimentado para ello las fichas específicas habilitadas al efecto. Dichas fichas estarán disponibles en la intranet municipal y figuran en el Anexo 1 (Ficha de Alta de Trámite), Anexo 2 (Ficha de Modificación de Trámite) y Anexo 4 (Ficha de Baja de Trámite) del presente protocolo. Con carácter previo se deberán trasladar a la filóloga municipal adscrita a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, para su revisión y corrección lingüística, todas las Fichas de Alta de Trámite y Fichas de Modificación de Trámite, debidamente cumplimentadas, que, en su caso, deban ser publicadas en la sede electrónica. Todas las fichas que se envíen al Servicio de Asistencia Ciudadana deberán estar firmadas por el/la responsable técnico/a de la unidad administrativa, el/la secretario/a general del Pleno o el/la presidente/a del TEAM, según corresponda.
- Realizar todas las modificaciones o cumplimentación de datos que el Negociado de Asistencia Ciudadana formule en el proceso de validación de las fichas de los trámites antes de su publicación en la sede electrónica.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>





- Comunicar al Negociado de Asistencia Ciudadana cualquier incidencia que impida o dificulte la labor de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario.
- Comunicar al Negociado de Asistencia Ciudadana cualquier propuesta de mejora relativa a la actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario, al objeto de que se proceda al estudio y valoración de su viabilidad.
- Mantener la información actualizada en los plazos marcados. La periodicidad de actualización de la información sobre los trámites municipales de carácter no tributario será como mínimo semestral.
- Cumplir con lo establecido en el presente protocolo, según les corresponda.

El/la responsable técnico/a de la unidad administrativa podrá delegar estas tareas en el personal adscrito a su unidad.

El/la secretario/a general del Pleno podrá delegar estas tareas en el personal adscrito a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones.

El/la presidente/a del Tribunal Económico-Administrativo Municipal podrá delegar estas tareas en el personal adscrito al TEAM.

## 6.2. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA CIUDADANA

Además de las responsabilidades descritas en el epígrafe 6.1., el/la responsable técnico/a del Servicio de Asistencia Ciudadana realizará las siguientes actuaciones:

- Mantener y atender el canal de comunicación ya existente con las unidades administrativas del Ayuntamiento, con la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y con el TEAM, dedicado a todas las cuestiones relacionadas con la actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

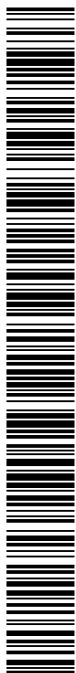
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

- Comprobar, con carácter previo a la tramitación de la solicitud de alta o modificación del trámite, la publicación en el apartado de privacidad de la web municipal de la información ampliada sobre protección de datos de dicho trámite.
- Trasladar a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento la información enviada por las diferentes unidades administrativas, por la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y por el TEAM, con relación al alta, baja o modificación de trámites de carácter no tributario en la sede electrónica.
- Coordinar con la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento los procesos de alta, baja o modificación de trámites municipales de carácter no tributario.
- Coordinar y supervisar la efectiva y correcta publicación de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, en la sede electrónica.
- Prestar apoyo y asesoramiento a las unidades administrativas del Ayuntamiento, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y al TEAM, para la resolución de dudas o dificultades respecto de la actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, en la sede electrónica.
- Elaborar un catálogo de trámites municipales, en el cual se indicarán las responsabilidades de actualización y mantenimiento de la información relativa a cada trámite.
- Realizar el seguimiento y control de la correcta actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales de carácter no tributario que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- Elaborar informes de seguimiento semestrales respecto de los trámites municipales, de carácter no tributario, que figuran en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- Adoptar las medidas necesarias para fomentar la publicación de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, en formatos que sean claros y de fácil comprensión para los ciudadanos.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

- Comunicar al personal adscrito al Negociado de Asistencia Ciudadana todas las altas y bajas de trámites municipales, de carácter no tributario, que se produzcan en la sede electrónica.
- Informar, como mínimo con carácter semestral, al Comité de Seguimiento del presente protocolo sobre todos los trámites municipales que han sido incorporados, modificados o eliminados del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario.
- Coordinar actuaciones con el resto de unidades administrativas del Ayuntamiento, con la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y con el TEAM para el cumplimiento del presente protocolo.

El/la responsable técnico/a del Servicio de Asistencia Ciudadana podrá delegar estas tareas en personal adscrito a su Servicio, preferiblemente al Negociado de Asistencia Ciudadana.

### 6.3. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

El/la responsable técnico/a del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizará las siguientes actuaciones:

- Prestar asesoramiento y soporte tecnológico en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones al Servicio de Asistencia Ciudadana, para la resolución de dudas o dificultades respecto a la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- Llevar a cabo el estudio, valoración y propuesta de la plataforma tecnológica necesaria para realizar el mantenimiento y actualización del catálogo de trámites.
- Realizar el mantenimiento técnico de la plataforma tecnológica que sustenta la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validooc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

- Proveer de herramientas que faciliten la labor de actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica.
- Tramitar las “Solicitudes de acceso al gestor de contenidos de portales web municipales”.
- Las demás actuaciones que sean necesarias, de carácter meramente tecnológico, en relación con los sistemas de información y las comunicaciones, para asegurar la correcta actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario, que, por su contenido tecnológico, deban ser abordadas por esta unidad.

El/la responsable técnico/a del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá delegar estas tareas en personal adscrito a su Servicio.

#### 6.4. FILÓLOGA MUNICIPAL

La filóloga municipal adscrita a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones realizará las siguientes actuaciones:

- Llevar a cabo la revisión y corrección, desde la óptica de corrección de estilo y lingüística, de todas las Fichas de Alta de Trámite y Fichas de Modificación de Trámite, debidamente cumplimentadas, que le sean enviadas por las unidades administrativas del Ayuntamiento, por la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y por el TEAM, con carácter previo a la publicación de dicha información en la sede electrónica. Dicha corrección se realizará, en todo caso, tomando como referencia la normativa lingüística establecida en las obras de la Real Academia Española (RAE), así como las recomendaciones de los especialistas en la materia específicamente orientadas a la simplificación y actualización del lenguaje de la Administración.
- Trasladar al remitente la versión corregida de las Fichas de Alta de Trámite y Fichas de Modificación de Trámites que le sean enviadas. Dicha corrección incluirá, en su caso, recomendaciones de carácter general que puedan ser de aplicación en otros documentos futuros.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



## 6.5. RESPONSABLE TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Además de las responsabilidades descritas en el epígrafe 6.1., el/la responsable técnico/a de la Sección de Proyectos de Innovación realizará las siguientes actuaciones:

- Dar de alta en el sistema SIA a todos los trámites que hayan sido dados de alta en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento, previa notificación por parte del Servicio de Asistencia Ciudadana.
- Dar de baja en el sistema SIA a todos los trámites que hayan sido dados de baja en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento, previa notificación por parte del Servicio de Asistencia Ciudadana.
- Tramitar las "Solicitudes de creación de página para la publicación de políticas de privacidad específicas".

El/la responsable técnico/a de la Sección de Proyectos de Innovación podrá delegar estas tareas en personal adscrito a su Sección.

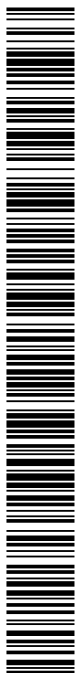
## 7. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La aprobación del presente protocolo y, en su caso, la modificación de su contenido se acordará por el órgano que ostente competencias en materia de organización.

Una vez aprobado, se realizarán cuantas actuaciones resulten necesarias para garantizar la adecuada difusión y conocimiento de lo dispuesto en el mismo.

Para garantizar la correcta ejecución y el seguimiento de lo establecido en el presente protocolo se establecerá un Comité de Seguimiento, el cual estará integrado por los empleados adscritos al Servicio de Asistencia Ciudadana, Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, y Sección de Proyectos de Innovación, que sean designados a tal efecto. La participación en las actividades del Comité de Seguimiento no generará derechos económicos a sus integrantes.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



El responsable técnico de la Sección de Proyectos de Innovación, en el plazo máximo de 4 meses desde la aprobación del presente protocolo, realizará la primera convocatoria para la constitución del citado Comité de Seguimiento. En dicha reunión se definirá el régimen de funcionamiento del mismo.

El Comité de Seguimiento se reunirá cuando la situación lo precise, a instancia de cualquiera de sus integrantes. En cualquier caso, este comité se reunirá como mínimo una vez al semestre. Los acuerdos adoptados en cada reunión se documentarán en la correspondiente Acta.

Los miembros del Comité de Seguimiento podrán ser sustituidos por las personas que se designen por quien corresponda. La sustitución, con carácter definitivo o temporal, de cualquiera de los miembros del Comité de Seguimiento deberá comunicarse antes de la convocatoria de la reunión correspondiente y quedará debidamente reflejada en el acta de la misma.

A las reuniones del Comité de Seguimiento podrán asistir invitados de cada uno de sus miembros que actuarán con voz pero sin voto.

Corresponderá al Comité de Seguimiento realizar cuantas actuaciones resulten necesarias para llevar a cabo el control, evaluación y seguimiento de la correcta implantación y cumplimiento del presente protocolo.

Adicionalmente, el Comité de Seguimiento resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que se deriven del mismo.

Asimismo, dado que el presente protocolo es un documento que nace con vocación de continua adaptación a la realidad del funcionamiento interno del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el Comité de Seguimiento podrá proponer mejoras y modificaciones en dicho protocolo.

En este sentido, el Comité de Seguimiento se reunirá como mínimo una vez al año para revisar el presente protocolo y, en su caso, proponer la incorporación de las modificaciones que se consideren necesarias tras el análisis de las lecciones aprendidas y cuantas mejoras relativas al contenido del protocolo sean necesarias.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H

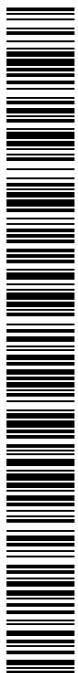
Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

## 8. REFERENCIAS

- Ordenanza Reguladora del Procedimiento Administrativo Común Electrónico en la Administración Local (aprobada por la Junta de Gobierno de la FEMP el 14/12/2016).
- Protocolo de actualización del Catálogo de Procedimientos Administrativos existentes en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC número 4, de 7 de enero de 2011).
- Normas de modificación del Catálogo de Procedimientos del Ayuntamiento de Oviedo.
- Manual para publicar procedimientos administrativos en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (Acuerdo de Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2016).
- Política editorial y actualización de contenidos web de la Alcaldía de Itagüí (diciembre 2016).
- Manual del lenguaje administrativo del Ayuntamiento de Madrid (27.11.2007).



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





## 9. ANEXOS

ANEXO 1. FICHA DE ALTA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.

ANEXO 2. FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.

ANEXO 3. INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA FICHA DE ALTA DE TRÁMITE Y FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE.

ANEXO 4. FICHA DE BAJA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.

ANEXO 5. PRINCIPIOS DE GENERACIÓN DE CONTENIDOS.

ANEXO 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

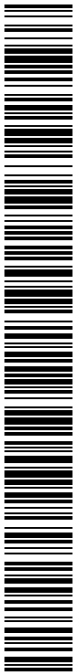
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 1

### FICHA DE ALTA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 30 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

## 1. HOJA INFORMATIVA

**Denominación trámite**

### APARTADOS

(\* Indique **NO PROCEDE** en caso de que no se deba incluir el apartado en la hoja informativa.

APARTADO	CONTENIDO		
<b>Objeto</b>			
<b>Unidad tramitadora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denominación</li> <li>- Código en eXperta</li> <li>- Dirección</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Nombre y apellidos del / la responsable técnico/a</li> </ul>		
<b>Silencio administrativo</b>	(Positivo o negativo + plazo)		
<b>Requisitos de iniciación</b>	(condiciones o requisitos del solicitante para poder realizar el trámite; por ej., ser mayor de edad, estar empadronado en el municipio, etc.)		
<b>Documentación a aportar</b> (debe cumplir lo establecido en el artículo 28 LPAC)  Diferenciar entre documentación básica y casos	<b>Descripción</b>	<b>Base legal que sustenta su petición</b>	<b>¿Puede obtenerla electrónicamente el Ayuntamiento?</b>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

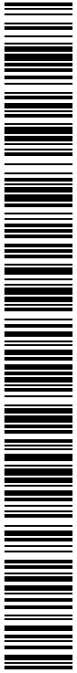
COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

	Artículo	Texto legal/disposición normativa
<b>Base legal</b>		
<b>Quién puede realizar la solicitud</b>		
<b>Cómo lo puede presentar</b> <i>(vía telemática, vía presencial, telefónica...)</i>		<p>El trámite puede ser instado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas recogidas en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015 (físicas)</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Vía Telemática.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico, o bien cualquier sistema de clave y/o contraseña concertada que pueda poner en marcha el Ayuntamiento.</li> <li><b>2. Quioscos de administración electrónica.</b> Quioscos que la Corporación Local pone a disposición de los ciudadanos, consistentes en un terminal de autoservicio ubicado en los vestíbulos de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, si su documento de identidad posee chip.</li> <li><b>3. Vía Presencial.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través de "<b>Usuarios No Registrados</b>", pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta generar la solicitud. Una vez generada la misma, imprimirla, adjuntar la documentación requerida y presentar en cualquiera de las oficinas descritas en el apartado "Dónde lo puede solicitar".</li> <li><b>4. Vía Correos.</b> Accediendo igual que en el apartado anterior, para una vez impresa la solicitud, y adjuntada la documentación que se deba aportar, enviar a la siguiente dirección:                     <p style="text-align: center;"><b>Oficina de Asistencia a la Ciudadanía</b>                      Calle León y Castillo, 270                      35005 Las Palmas de Gran Canaria</p> </li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas recogidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015 (jurídicas...)</b></li> </ul>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

	<p><b>1. Vía Telemática.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico.</p>
<b>Fechas en que lo puede solicitar</b>	
<b>Dónde lo puede presentar</b>	<p><b>1. En el caso de que opte por la Tramitación Telemática:</b> Entrando en el diálogo interactivo marcando el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, de forma sencilla y cómoda podrá ir confeccionando la solicitud. En cualquier momento, los 365 días del año.</p> <p><b>2. En el caso de que opte por el Trámite Presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En cualquiera de los registros u oficinas determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</li> <li>En las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía que a continuación se relacionan:</li> </ul> <p><b>Oficina Central</b> Dirección: calle León y Castillo, 270. Planta primera. Teléfono: 928.44.61.71 - 928.44.61.73 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30; sábado 10:00-13:00.</p> <p><b>Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira</b> Dirección: calle Botas, 2. Teléfono: 928.44.71.54 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.</p> <p><b>Distrito Centro</b> Dirección: calle Alfonso XIII, 2 Teléfono: 928.44.85.58 - 928.44.85.59 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00. Dirección: calle Calzada Lateral del Norte, 35 Teléfono: 928.39.19.63 - 928.36.89.03 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.</p> <p><b>Distrito Isleta-Puerto-Guanarteme</b> Dirección: calle Pérez Muñoz, s/n (frente a la iglesia de la Luz). Teléfono: 928.44.64.65 - 928.44.74.29 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.</p> <p><b>Distrito Ciudad Alta</b> Dirección: calle Sor Simona, 44 (esquina paseo Pintor Santiago Santana). Teléfono: 928.44.73.71 - 928.44.85.28 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.</p> <p><b>Distrito Tamaraceite-San Lorenzo-Tenoya</b></p>



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



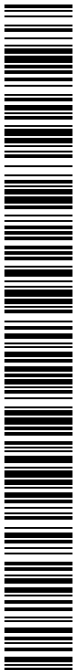
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

	Dirección: calle Capitán General Excmo. Sr. D. José Antonio Gutiérrez Mellado, 15 Teléfono: 928.44.85.24 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30.  <b>Mes de agosto:</b> de lunes a viernes en horario de mañana exclusivamente. <b>Periodo navideño:</b> horario de atención al público de la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía, de 08:00 a 13:30 horas.
<b>Obligaciones económicas</b> <i>(pago de tasas, precios públicos o impuestos a través de autoliquidación, liquidación...)</i>	
<b>Órgano que resuelve</b>	
<b>Plazo de resolución</b> <i>(plazo y base legal)</i>	
<b>¿Agota la vía administrativa?</b>	
<b>Recurso contra la resolución y plazo</b>	
<b>Notificación</b>	
<b>Observaciones</b> <i>(observaciones relativas a su tramitación, o cualquier otra información relevante que no se haya incluido en otros apartados de la hoja informativa)</i>	
<b>Información general</b>	

**OTROS APARTADOS.** Puede hacer uso de esta tabla en caso de que quiera añadir otros apartados que deban formar parte de la hoja informativa del trámite:

Nombre del apartado	Contenido del apartado

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207631800a0b38H>



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

## 2. INSTANCIA

¿Tiene instancia normalizada?	SÍ	NO
-------------------------------	----	----

## 3. DESCARGAS / ENLACES

Adjunte los documentos que deben estar en descargas asociados al trámite e indique enlaces (URL) que podrían facilitar información relacionada con el trámite	
Denominación documento <i>(ej. declaración responsable, doc. de autorización)</i>	
URL	

## 4. PALABRAS DE BÚSQUEDA

Indique todas las palabras de búsqueda por las que se puede localizar el trámite desde el buscador

## 5. CRITERIOS DE BÚSQUEDA

Indique los criterios de búsqueda que procedan para la localización del trámite desde el buscador completándolos en <b>Seleccionados</b>		
Criterios	Opciones	Seleccionados
<b>Procedimiento a seguir para</b>	Solicitar; Presentar; Declarar; Informar; Comunicar; Aportar; Recurrir; Reclamar; Impugnar; Alegar; Pagar; Abonar; Desistir; Renunciar; Reservar; Denunciar; Concursar * En caso de <b>Solicitar</b> podrá optar por las siguientes subopciones: Licencia de obras; Licencias (Ocupación, Actividad);	



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

	Otras licencias; Bonificaciones y Exenciones; Alta, Baja o Cambios Padrón Hab.; Certificados; Cambio Titularidad o Datos Fiscales; Devolución (Avales, Ingresos Indeb.); Cita, Reserva; Otras solicitudes	
<b>Por temas</b>	Animales; Asociación y Participación; Cementerio; Comercio, Industria y Consumo; Cultura, Juventud, Educación y Deportes; Formación, Empleo y Empresas; Otros trámites; Población; Salud y Medio Ambiente; Seguridad Ciudadana; Servicios Sociales e Igualdad; Tributos; Urbanismo; Vehículos, Circulación y Transportes; Vivienda	
<b>Colectivos</b>	Asociaciones, Conductores, Consumidores, Contribuyentes, Desempleados y Emprendedores, Discapacitados, Empresarios y Comerciantes, Familias, Inmigrantes, Jóvenes, Mayores, Mujeres, Propietarios de Animales	
<b>Hechos vitales</b>	Busco /Tengo vivienda o local, Fallece un familiar, Me traslado de domicilio, Necesito certificado o documento, Necesito trabajar o crear mi empresa, Pago mis impuestos, Quiero estudiar o formarme, Quiero mejorar mi municipio, Tengo hijos, Vivo en pareja, Busco apoyo social, Busco ayudas o subvenciones, Tengo problemas con los vecinos	

### 6. DIÁLOGO

Complete cualquier tipo de **requisito, dato o información** que deba recogerse en el diálogo del trámite y que no ha sido indicado en apartados anteriores.

### 7. TEXTOS POR DEFECTO EXPONE Y SOLICITA

Redacte, en caso de que proceda, el texto por defecto que debe aparecer en el **EXPONE** y **SOLICITA** del trámite.

<b>EXPONE</b>	
<b>SOLICITA</b>	

<b>Documento firmado por:</b>	<b>Fecha/hora:</b>
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

**8. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN BÁSICA (solo se aplica a personas físicas)**

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

El responsable del tratamiento de sus datos es el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. Sus datos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento. El tratamiento de los datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable de tratamiento. Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación. Los datos serán conservados durante su vinculación con la entidad y durante los plazos legales de conservación.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose al AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, Servicio de Atención Ciudadana. Registro General de Entrada, en la siguiente dirección: c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, a través de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o a través de los registros oficiales. Puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus derechos han sido vulnerados ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Dato de contacto Delegado de Protección de Datos: [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)

Puede consultar/solicitar información ampliada sobre protección de datos en <http://www.laspalmasgc.es/es/otras-secciones/privacidad> (POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS. Se indicará la URL del documento con la información ampliada).

**9. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN AMPLIADA (solo se aplica a personas físicas)**

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**¿Quién es el responsable de sus datos?**

**Nombre entidad:** AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**CIF:** P3501700C

**Dirección:** c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas.

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ (1)

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ (2)

**Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:** [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)

**¿Con qué finalidades vamos a tratar sus datos personales?**



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



En el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA vamos a tratar sus datos personales con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento.

#### ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Al respecto debemos mencionar la siguiente normativa:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

#### ¿Durante cuánto tiempo vamos a mantener los datos personales?

Los datos personales serán mantenidos mientras se mantenga la vinculación con el responsable. Al finalizar los mismos, los datos personales tratados se mantendrán durante los plazos legalmente previstos o durante el plazo que un juez o tribunal los pueda requerir atendiendo al plazo de prescripción de acciones judiciales. Los datos tratados se mantendrán en tanto no expiren los plazos legales aludidos anteriormente, si hubiera obligación legal de mantenimiento, o, de no existir ese plazo legal, hasta que el interesado solicite su supresión o revoque el consentimiento otorgado.

#### ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación.

#### ¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento de datos?

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre la existencia de un tratamiento de sus datos, a acceder a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o el interesado retire el consentimiento otorgado.

En determinados supuestos el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo los conservaremos de acuerdo con la normativa vigente.

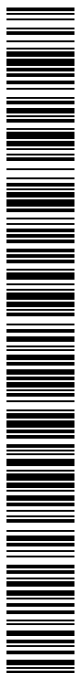
En determinados supuestos puede ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos, que serán entregados en un formato estructurado, de uso común o lectura mecánica, a usted o el nuevo responsable de tratamiento que designe.

Tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que lo ha otorgado sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

El AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA dispone de formularios para el ejercicio de derechos que pueden ser descargados de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o también puede utilizar los elaborados por la Agencia Española de Protección de Datos o terceros. Estos formularios deberán ir firmados electrónicamente o ser acompañados de fotocopia del DNI. Si se actúa por medio de representante, de la misma manera deberá ir acompañado de copia de su DNI o con firma electrónica.

Los formularios podrán ser presentados presencialmente en el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, a través de la sede electrónica de este ayuntamiento o a través de los registros y vías correspondientes mencionados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

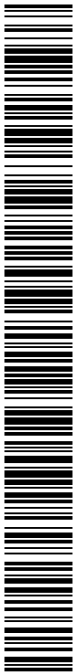
Trámite: Protocolo

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) en el supuesto de que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos. El plazo máximo para resolver es el de un mes a contar desde la recepción de su solicitud.

(1) Indicar teléfono de la unidad gestora del trámite.

(2) Indicar correo electrónico de la unidad gestora del trámite.

El resto de los apartados se ajustará a las especificidades de cada trámite.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 39 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

## ANEXO 2

### FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 40 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## 1. HOJA INFORMATIVA

Denominación trámite

(\*) Para indicar las **modificaciones que se deban realizar en un TRÁMITE YA EXISTENTE**, puede optar por las siguientes opciones:

1. Completar solo los apartados que se quiere modificar. **Para ello recomendamos la utilización del color rojo.** La restante información y configuración del trámite quedaría igual. Realizar lo mismo en caso de que se modifique parcialmente el contenido de un apartado, **se copiaría tal y como está el apartado y se destacarían en color rojo las modificaciones.**
2. En caso de modificaciones sustanciales del trámite recomendamos **completar todos apartados de la presente ficha.**

\* **Muy importante las modificaciones en los documentos a aportar.** En caso de modificaciones en los documentos que actualmente se deben aportar, debe indicarlo con la mayor claridad posible, así como **enunciar de forma expresa los documentos que haya que añadir o eliminar**, en su caso.

## APARTADOS

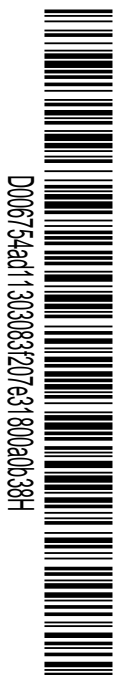
(\*) Indique **NO PROCEDE** en caso de que no se deba incluir el apartado en la hoja informativa.

APARTADO	CONTENIDO
Objeto	
Unidad Tramitadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código en eXperta</li> <li>- Denominación</li> <li>- Dirección</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Nombre y apellidos del / la</li> </ul>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 41 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

<i>responsable técnico/a</i>			
<b>Silencio Administrativo</b> <i>(Positivo o negativo + plazo)</i>			
<b>Requisitos de iniciación</b> <i>(condiciones o requisitos del solicitante para poder realizar el trámite; por ej., ser mayor de edad, estar empadronado en el municipio, etc.)</i>			
<b>Documentación a aportar</b> <i>(debe cumplir lo establecido en el artículo 28 LPAC)</i>  <i>Diferenciar entre documentación básica y casos</i>	<b>Descripción</b>	<b>Base legal que sustenta su petición</b>	<b>¿Puede obtenerla electrónicamente el Ayuntamiento?</b>
<b>Base Legal</b>	<b>Artículo</b>	<b>Texto legal/disposición normativa</b>	



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

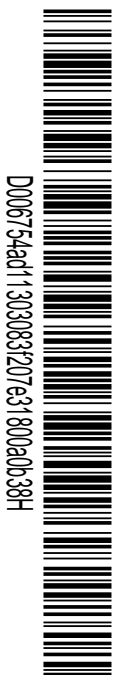
<b>Documento firmado por:</b>	<b>Fecha/hora:</b>
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

<p><b>Quién puede realizar la solicitud</b></p>	<p>El trámite puede ser instado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas recogidas en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015 (físicas)</b></li> </ul>
<p><b>Cómo lo puede presentar</b>  <i>(via telemática, vía presencial, telefónica...)</i></p>	<p><b>1. Vía Telemática.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico, o bien cualquier sistema de clave y/o contraseña concertada que pueda poner en marcha el Ayuntamiento.</p> <p><b>2. Quioscos de administración electrónica.</b> Quioscos que la Corporación Local pone a disposición de los ciudadanos, consistentes en un terminal de autoservicio ubicado en los vestíbulos de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, si su documento de identidad posee chip.</p> <p><b>3. Vía Presencial.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través de <b>"Usuarios No Registrados"</b>, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta generar la solicitud. Una vez generada la misma, imprimirla, adjuntar la documentación requerida y presentar en cualquiera de las oficinas descritas en el apartado "Dónde lo puede solicitar".</p> <p><b>4. Vía Correos.</b> Accediendo igual que en el apartado anterior, para una vez impresa la solicitud, y adjuntada la documentación que se deba aportar, enviar a la siguiente dirección:</p> <p style="text-align: center;"><b>Oficina de Asistencia a la Ciudadanía</b>          Calle León y Castillo, 270          35005 Las Palmas de Gran Canaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas recogidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015 (jurídicas...)</b></li> </ul> <p><b>1. Vía Telemática.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico.</p>
<p><b>Fechas en que lo puede solicitar</b></p>	
<p><b>Dónde lo puede presentar</b></p>	<p><b>1. En el caso de que opte por la Tramitación Telemática:</b> Entrando en el diálogo interactivo marcando el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, de forma sencilla y cómoda podrá ir confeccionando la solicitud. En cualquier momento, los 365 días del año.</p> <p><b>2. En el caso de que opte por el Trámite Presencial:</b></p>



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

<p>Documento firmado por:</p>	<p>Fecha/hora:</p>
<p>DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)</p>	<p>03/10/2019 12:05</p>
<p>MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)</p>	<p>03/10/2019 13:28</p>
<p>DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)</p>	<p>04/10/2019 08:16</p>



• En cualquiera de los registros u oficinas determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

• En las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía que a continuación se relacionan:

**Oficina Central**

Dirección: calle León y Castillo, 270. Planta primera.

Teléfono: 928.44.61.71 - 928.44.61.73

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30; sábado 10:00-13:00.

**Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira**

Dirección: calle Botas, 2.

Teléfono: 928.44.71.54

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Centro**

Dirección: calle Alfonso XIII, 2

Teléfono: 928.44.85.58 - 928.44.85.59

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

Dirección: calle Calzada Lateral del Norte, 35

Teléfono: 928.39.19.63 - 928.36.89.03

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Isleta-Puerto-Guanarteme**

Dirección: calle Pérez Muñoz, s/n (frente a la iglesia de la Luz).

Teléfono: 928.44.64.65 - 928.44.74.29

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Ciudad Alta**

Dirección: calle Sor Simona, 44 (esquina paseo Pintor Santiago Santana).

Teléfono: 928.44.73.71 - 928.44.85.28

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Tamaraceite-San Lorenzo-Tenoya**

Dirección: calle Capitán General Excmo. Sr. D. José Antonio Gutiérrez Mellado, 15

Teléfono: 928.44.85.24

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30.

**Mes de agosto:** de lunes a viernes en horario de mañana exclusivamente.

**Periodo navideño:** horario de atención al público de la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía, de 08:00 a 13:30 horas.

**Obligaciones económicas**

(pago de tasas, precios públicos o impuestos a través de autoliquidación, liquidación...)

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



<b>Órgano que resuelve</b>	
<b>Plazo de resolución</b> <i>(plazo y base legal)</i>	
<b>¿Agota la vía administrativa?</b> <i>(sí o no)</i>	
<b>Recurso contra la resolución y plazo</b>	
<b>Notificación</b>	
<b>Observaciones</b> <i>(observaciones relativas a su tramitación, o cualquier otra información relevante que no se haya incluido en otros apartados de la hoja informativa)</i>	
<b>Información general</b>	

**OTROS APARTADOS.** Puede hacer uso de esta tabla en caso de que quiera añadir otros apartados que deban formar parte de la hoja informativa del trámite.

Nombre del apartado	Contenido del apartado

## 2. INSTANCIA

<b>¿Tiene instancia normalizada?</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
--------------------------------------	-----------	-----------

## 3. DESCARGAS / ENLACES

**Adjunte los documentos que deben estar en descargas asociados al trámite e indique enlaces (URL) que podrían facilitar información relacionada con el trámite**

Denominación documento <i>(ej. declaración responsable, doc. de autorización)</i>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

URL

#### 4. PALABRAS DE BÚSQUEDA

Indique todas las **palabras de búsqueda** por las que se puede localizar el trámite desde el buscador

#### 5. CRITERIOS DE BÚSQUEDA

Indique los **criterios de búsqueda** que procedan para la localización del trámite desde el buscador completándolos en **Seleccionados**

Criterios	Opciones	Seleccionados
<b>Procedimiento a seguir para</b>	Solicitar; Presentar; Declarar; Informar; Comunicar; Aportar; Recurrir; Reclamar; Impugnar; Alegar; Pagar; Abonar; Desistir; Renunciar; Reservar; Denunciar; Concursar * En caso de <b>Solicitar</b> podrá optar por las siguientes subopciones: Licencia de obras; Licencias (Ocupación, Actividad); Otras licencias; Bonificaciones y Exenciones; Alta, Baja o Cambios Padrón Hab.; Certificados; Cambio Titularidad o Datos Fiscales; Devolución (Avales, Ingresos Indeb.); Cita, Reserva; Otras solicitudes	
<b>Por temas</b>	Animales; Asociación y Participación; Cementerio; Comercio, Industria y Consumo; Cultura, Juventud, Educación y Deportes; Formación, Empleo y Empresas; Otros trámites; Población; Salud y Medio Ambiente; Seguridad Ciudadana; Servicios Sociales e Igualdad; Tributos; Urbanismo; Vehículos, Circulación y Transportes; Vivienda	
<b>Colectivos</b>	Asociaciones, Conductores, Consumidores, Contribuyentes, Desempleados y Emprendedores, Discapacitados, Empresarios y Comerciantes, Familias, Inmigrantes, Jóvenes, Mayores, Mujeres, Propietarios de Animales	
<b>Hechos vitales</b>	Busco /Tengo vivienda o local, Fallece un familiar, Me traslado de domicilio, Necesito certificado o documento, Necesito trabajar o crear mi empresa, Pago mis impuestos, Quiero estudiar o formarme, Quiero mejorar mi municipio, Tengo hijos, Vivo en pareja, Busco apoyo social, Busco ayudas o subvenciones, Tengo problemas con los vecinos	

Documento firmado por:

DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)

MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)

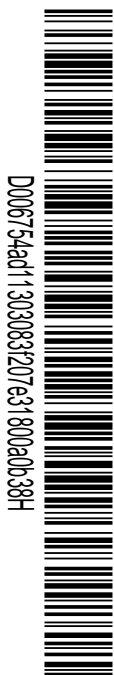
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)

Fecha/hora:

03/10/2019 12:05

03/10/2019 13:28

04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

### 6. DIÁLOGO

Indique cualquier tipo de **requisito, dato o información** que deba recogerse en el diálogo del trámite y que no ha sido indicado en apartados anteriores.

### 7. TEXTOS POR DEFECTO EXPONE Y SOLICITA

Indique, en caso de que proceda, el texto por defecto que debe aparecer en el **EXPONE** y **SOLICITA** del trámite.

<b>EXPONE</b>	
<b>SOLICITA</b>	

### 8. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN BÁSICA (solo se aplica a personas físicas)

El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:

El responsable del tratamiento de sus datos es el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. Sus datos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento. El tratamiento de los datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable de tratamiento. Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación. Los datos serán conservados durante su vinculación con la entidad y durante los plazos legales de conservación. Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose al AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, Servicio de Atención Ciudadana. Registro General de Entrada, en la siguiente dirección: c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, a través de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o a través de los registros oficiales. Puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus derechos han sido vulnerados ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).  
 Dato de contacto Delegado de Protección de Datos: [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)  
 Puede consultar/solicitar información ampliada sobre protección de datos en <http://www.laspalmasgc.es/es/otras-secciones/privacidad> (POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS. Se indicará la URL del documento con la información ampliada).

### 9. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN AMPLIADA (solo se aplica a personas físicas)

El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:

¿Quién es el responsable de sus datos?

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
 Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFQ  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

**Nombre entidad:** AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**CIF:** P3501700C

**Dirección:** c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas.

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ (1)

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ (2)

**Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:** dpd@ayto.laspalmasgc.es

**¿Con qué finalidades vamos a tratar sus datos personales?**

En el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA vamos a tratar sus datos personales con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento.

**¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Al respecto debemos mencionar la siguiente normativa:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

**¿Durante cuánto tiempo vamos a mantener los datos personales?**

Los datos personales serán mantenidos mientras se mantenga la vinculación con el responsable. Al finalizar los mismos, los datos personales tratados se mantendrán durante los plazos legalmente previstos o durante el plazo que un juez o tribunal los pueda requerir atendiendo al plazo de prescripción de acciones judiciales. Los datos tratados se mantendrán en tanto no expiren los plazos legales aludidos anteriormente, si hubiera obligación legal de mantenimiento, o, de no existir ese plazo legal, hasta que el interesado solicite su supresión o revoque el consentimiento otorgado.

**¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?**

Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación.

**¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento de datos?**

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre la existencia de un tratamiento de sus datos, a acceder a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o el interesado retire el consentimiento otorgado.

En determinados supuestos el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo los conservaremos de acuerdo con la normativa vigente.

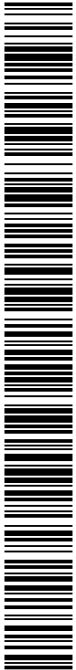
En determinados supuestos puede ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos, que serán entregados en un formato estructurado, de uso común o lectura mecánica, a usted o el nuevo responsable de tratamiento que designe.

Tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que lo ha otorgado sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 48 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e3180a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e3180a0b38H



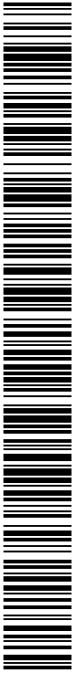
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFQ  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

El AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA dispone de formularios para el ejercicio de derechos que pueden ser descargados de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o también puede utilizar los elaborados por la Agencia Española de Protección de Datos o terceros. Estos formularios deberán ir firmados electrónicamente o ser acompañados de fotocopia del DNI. Si se actúa por medio de representante, de la misma manera deberá ir acompañado de copia de su DNI o con firma electrónica.

Los formularios podrán ser presentados presencialmente en el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, a través de la sede electrónica de este ayuntamiento o a través de los registros y vías correspondientes mencionados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) en el supuesto de que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos. El plazo máximo para resolver es el de un mes a contar desde la recepción de su solicitud.

- (1) Indicar teléfono de la unidad gestora del trámite.
  - (2) Indicar correo electrónico de la unidad gestora del trámite.
- El resto de los apartados se ajustará a las especificidades de cada trámite.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

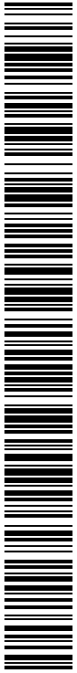
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 3

### INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA FICHA DE ALTA DE TRÁMITE Y LA FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 50 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Instrucciones para cumplimentar la Ficha de Alta de Trámite y la  
Ficha de Modificación de Trámite****HOJA INFORMATIVA**

**1. Denominación trámite:** en este apartado constará el título del trámite. Se redactará de tal forma que permita su identificación y comprensión de forma clara tanto para la ciudadanía como para los empleados públicos.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en su redacción, muchas de ellas recogidas en el Sistema de Información Administrativa (SIA). Con carácter general:

- La denominación del trámite será lo más escueta posible, ya que para la explicación de su finalidad está el campo *Objeto*.
- Se evitará referencia a fechas, períodos o años o número de convocatoria, salvo que fuese imprescindible para la identificación del trámite.
- Se evitará toda referencia normativa.
- Se evitará consignar claves, siglas o abreviaturas en exclusiva para identificar el trámite, salvo en los casos en los que las siglas sean de conocimiento generalizado (por ejemplo, IVTM, IBI, ENCSARP).
- Se evitará toda referencia a los términos “procedimiento” o “servicio” para simplificar las búsquedas y la explotación de la información, y no incurrir en redundancias.
- Se evitarán referencias a expresiones como “solicitud” y similares, así como a alguna fase concreta del procedimiento (“convocatoria”, “concesión”, “resolución”), puesto que la denominación debe aludir a un título-resumen claro e inequívoco.

**2. Objeto:** en este apartado se realizará una breve descripción del objeto y finalidad del trámite. Con su lectura se debe poder identificar de forma clara la finalidad del trámite, especialmente

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H



para la ciudadanía. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda su redacción en infinitivo (por ejemplo, Solicitar (...), Presentar (...), Interponer un recurso (...).
- Se debe redactar de forma comprensible para los ciudadanos o destinatarios.
- Se redactará desde el punto de vista del destinatario del trámite (normalmente, ciudadanos o empresas) y no desde el punto de vista del gestor.
- Se evitarán transcripciones literales de textos de disposiciones normativas.
- Se evitará que su contenido sea idéntico al de la denominación del trámite.

**3. Unidad tramitadora:** en este apartado se cumplimentará la unidad competente de la tramitación. Se deberá incluir la siguiente información:

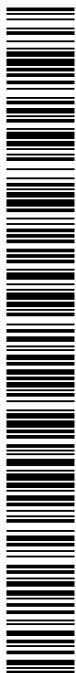
- Denominación de la unidad tramitadora.
- Código de la misma en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento.

*Ejemplo: (02) Servicio de Asistencia Ciudadana.*

- Dirección de la unidad tramitadora.
- Teléfono de contacto y correo electrónico de la unidad tramitadora.
- Nombre y apellidos del / la responsable técnico/a de la unidad tramitadora.

**4. Silencio administrativo:** se hará referencia al sentido del silencio en caso de que no se dicte resolución expresa en plazo. Con carácter general, será suficiente con especificar si el sentido del silencio es **Positivo** o **Negativo** y el **Plazo** (en días o meses).

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

\* En casos concretos es posible que haya que redactar el contenido con más información, ya que, por ejemplo, puede tener diferente efecto el silencio según determinada casuística o simplemente se quiere mostrar más información. En ese caso se podrá dar una redacción libre al apartado.

**5. Requisitos de iniciación:** se indicará si existen condiciones o requisitos del solicitante para poder realizar el trámite.

*Ejemplos: ser mayor de edad, estar empadronado en el municipio, etc.*

**6. Documentación a aportar:** en este apartado se indicará la documentación que se debe aportar, la base legal que sustenta su petición y si existe o no la posibilidad de que el Ayuntamiento pueda obtener electrónicamente dichos documentos.

En la cumplimentación de la documentación que se ha de aportar se deben tener en cuenta las novedades en los documentos a aportar por los interesados del artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC), que regula, entre otros aspectos, que no se podrán requerir a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable ni tampoco originales salvo que la normativa reguladora aplicable así lo estipule. Asimismo, los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o que hayan sido elaborados por cualquier otra Administración.

Se deberá diferenciar entre documentación **básica** y documentación **según casos**.

- La **documentación básica** engloba aquellos documentos que hay que aportar **siempre**. Su no aportación supondrá que se le requiera por subsanación y mejora de la solicitud en el momento de presentar la solicitud, salvo que por la naturaleza del trámite no proceda realizar dicha subsanación en ese instante. Un ejemplo son las convocatorias de personal en las que se abre un plazo de subsanación único y no procede realizar la subsanación en el momento de presentar la solicitud.

La **documentación según casos** agrupa aquellos documentos que hay que aportar si cumplen una casuística. En el



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

caso de que se cumpla, será obligatoria la aportación de los documentos asociados al mismo, con las mismas consecuencias que la documentación básica. Estos casos dependerán de pasos del diálogo del trámite (asistente virtual).

Un ejemplo de documentos dependientes de casos se puede apreciar en el trámite de Inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes por nacimiento. Dentro de ese trámite, existe documentación básica y según casos:

**ALTA/S POR NACIMIENTO**

**Documentación básica Alta/s por Nacimiento**

- Libro de familia donde figura el/la recién nacido/a y sus padres o Certificado de nacimiento.
- Documento acreditativo de la identidad de los padres o representante legal.
- Hoja padronal cumplimentada y firmada por ambos progenitores o tutores.

**En caso de inscripción del recién nacido por solo uno de los progenitores, en el caso de que la guarda y custodia del menor no esté confiada en exclusiva al progenitor que realiza la solicitud:**

- Autorización por escrito del progenitor que NO realiza la solicitud.

**En caso de separación o divorcio: Inscripción del recién nacido por el padre o madre que tiene la guarda y custodia**

- Resolución judicial acreditativa de la guarda y custodia.

**En caso de...**

Existe otro tipo de documentos que pueden estar tanto en la documentación básica como en la documentación según casos. Se trata de los **documentos opcionales**, es decir, aquellos cuya aportación no es en ningún caso obligatoria, por lo que su no aportación no supondrá un requerimiento por subsanación y mejora de la solicitud.

Por ejemplo, en el trámite de Reclamación en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) figuran como documentos opcionales *Cualquier documentación probatoria (tique, contrato, factura, resguardo de depósito, etc.)*, ya que se trata de un documento que no es obligatorio aportar pero que puede ayudar a la resolución de la reclamación presentada y se especifica como ayuda para los destinatarios del trámite.

**7. Base legal:** se incorporarán las diferentes disposiciones normativas que regulen el trámite. Podrá ser normativa europea, estatal, autonómica y local.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



Se debe tratar de identificar los artículos concretos de las normativas que sean de aplicación, y no hacer uso siempre del texto íntegro (*Disposición normativa y Artículo/s*).

Toda esta normativa se incorporará al apartado de *Base Legal* del trámite.

Recomendaciones:

- Se deberá incluir su nombre oficial.
- Debe evitarse recurrir innecesariamente a normativa de carácter general cuando existan normas específicas.

En caso de ser numerosa la normativa aplicable, se debería seleccionar la más relevante y directamente relacionada con el trámite.

No se incluirán instrucciones y cualquier otro tipo de actividad administrativa análoga a la que los ciudadanos no pudieran tener acceso.

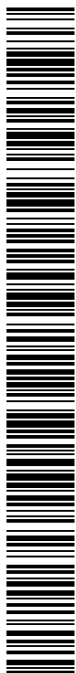
\* En caso de que se trate de normativa de ámbito local, se deben enviar dichos documentos en formato PDF junto con la ficha del trámite, para así poder incorporarlos al apartado de base legal del trámite.

**8. Quién puede realizar la solicitud:** se indicará la/s persona/s o sujeto/s que pueden realizar el trámite.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

Cualquier persona física o jurídica o su representante debidamente acreditado.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



**9. Cómo lo puede presentar:** se especificarán los canales por los que se puede presentar la solicitud, diferenciando, con carácter general, entre las personas físicas (artículo 14.1 LPAC) y los sujetos recogidos en el artículo 14.2 y 3 LPAC.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**El trámite puede ser instado por:**

• **Personas recogidas en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015 (físicas)**

**1. Vía Telemática.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico, o bien cualquier sistema de clave y/o contraseña concertada que pueda poner en marcha el Ayuntamiento.

**2. Quioscos de administración electrónica.** Quioscos que la Corporación Local pone a disposición de los ciudadanos, consistentes en un terminal de autoservicio ubicado en los vestíbulos de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, si su documento de identidad posee chip.

**3. Vía Presencial.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través de "**Usuarios No Registrados**", pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta generar la solicitud. Una vez generada la misma, imprimirla, adjuntar la documentación requerida y presentar en cualquiera de las oficinas descritas en el apartado "Dónde lo puede solicitar".

**4. Vía Correos.** Accediendo igual que en el apartado anterior, para una vez impresa la solicitud, y adjuntada la documentación que se deba aportar, enviar a la siguiente dirección:

**Oficina de Asistencia a la Ciudadanía**  
Calle León y Castillo, 270  
35005 Las Palmas de Gran Canaria

• **Personas recogidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015 (jurídicas...)**

**1. Vía Telemática.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico.

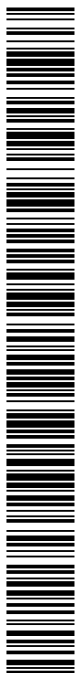
Puede darse el caso de trámites que solo se puedan tramitar por un canal de forma obligatoria (por ejemplo, solo telemático o solo presencial). En ese caso se deberá especificar claramente cómo se puede presentar. Se recomienda que la redacción sea similar al del contenido por defecto, modificando lo que se considere oportuno.

**10. Fechas en que lo puede solicitar:** se detallará cuándo podrá presentar la solicitud. Podrán ser plazos concretos, sujeto a convocatorias o continuo (en cualquier momento).

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

En cualquier momento, los 365 días del año.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**1. En el caso de que opte por la Tramitación Telemática:**

Entrando en el diálogo interactivo marcando el botón INICIAR TRÁMITE, de forma sencilla y cómoda podrá ir confeccionando la solicitud. En cualquier momento, los 365 días del año.

**2. En el caso de que opte por el Trámite Presencial:**

- En cualquiera de los registros u oficinas determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- En las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía que a continuación se relacionan:

**Oficina Central**

Dirección: calle León y Castillo, 270. Planta primera.

Teléfono: 928.44.61.71 - 928.44.61.73

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30; sábado 10:00-13:00.

**Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira**

Dirección: calle Botas, 2. Teléfono: 928.44.71.54

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Centro**

Dirección: calle Alfonso XIII, 2.

Teléfono: 928.44.85.58 - 928.44.85.59

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

Dirección: calle Calzada Lateral del Norte, 35.

Teléfono: 928.39.19.63 - 928.36.89.03

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Isleta-Puerto-Guanarteme**

Dirección: calle Pérez Muñoz, s/n (frente a la iglesia de la Luz).

Teléfono: 928.44.64.65 - 928.44.74.29

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Ciudad Alta**

Dirección: calle Sor Simona, 44 (esquina paseo Pintor Santiago Santana).

Teléfono: 928.44.73.71 - 928.44.85.28 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Tamaraceite-San Lorenzo-Tenoya**

Dirección: calle Capitán General Excmo. Sr. D. José Antonio Gutiérrez Mellado, 15.

Teléfono: 928.44.85.24. Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30.

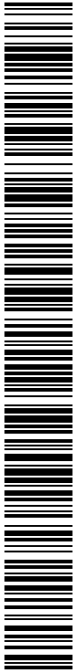
**Mes de agosto:** de lunes a viernes en horario de mañana exclusivamente.

**Periodo navideño:** horario de atención al público de la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía, de 08:00 a 13:30 horas.

**11. Dónde lo puede presentar:** se detallarán los lugares donde se puede presentar, tanto en caso de tramitación presencial como telemática.

En caso de que varíen los lugares de presentación, se podrá dar la redacción que se considere oportuna al apartado.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H





**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

\* Este apartado guarda relación con el apartado de **Cómo lo puede presentar**, por lo que habrá que tener en cuenta que sus contenidos no sean contradictorios.

**12. Obligaciones económicas:** se especificará si en el trámite existe la obligación de abono de algún tributo (tasa, precio público o impuesto) a través de autoliquidación o liquidación.

Se debe detallar el tributo y el importe a abonar del mismo. Es recomendable que conste también la disposición normativa en la que se regula la obligación del pago y el importe.

En caso de que no existan obligaciones económicas, se pondrá **Ninguna** o, si directamente no debe aparecer ese apartado en la hoja informativa, se detallará que **No procede**.

**13. Órgano que resuelve:** en este apartado se incluirá el órgano encargado de la resolución de la solicitud, en caso de que la hubiese.

**14. Plazo de resolución:** especificar el plazo máximo para dictar la resolución (en días o meses) y la base legal en la que se regula.

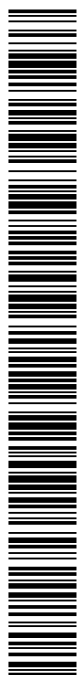
**15. Agota la vía administrativa:** indicar si el trámite agota y pone fin a la vía administrativa.

Se pondrá **Sí** o **No**.

**16. Recurso contra la resolución y plazo:** se especificarán los medios de impugnación o recursos que se pueden interponer contra la resolución expresa o por la desestimación por silencio negativo. Se deben especificar todos los recursos que se puedan presentar y el plazo para la interposición de cada uno de ellos.

**17. Notificación:** se detallará cómo se desarrolla la práctica de las notificaciones asociadas a la solicitud. Es un campo de texto libre, si bien existe un contenido por defecto.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
sV=D006754ad11303083f207e31800a0b38H





**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

Se le notificará en la forma y plazos que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (arts. 40 y siguientes), en el domicilio indicado en su solicitud, mediante correo certificado con acuse de recibo o mediante notificador municipal y/o, en su caso, mediante la notificación por medios electrónicos.

**18. Observaciones:** se podrán incorporar observaciones relativas a su tramitación, al procedimiento que corresponde seguir una vez presentada la solicitud o cualquier otra información relevante para sus destinatarios que no se haya incluido en otros apartados de la hoja informativa.

**19. Información general:** se trata de un campo más amplio que el de Observaciones para detallar cualquier otro tipo de información general que se quiera incorporar a la hoja informativa del trámite.

**- OTROS APARTADOS**

Siempre podrá añadir cualquier otro apartado que considere oportuno en la tabla establecida a tal efecto.

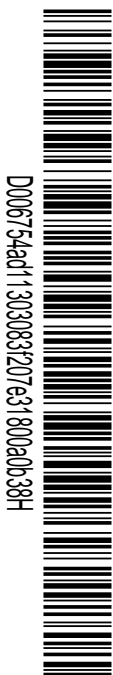
De los nuevos apartados deberá completar su **denominación** y el **contenido** que debe figurar en el mismo.

**OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRÁMITE**

**- Instancia:** deberá contestar si existe o no un modelo de instancia normalizada para el trámite.

\* En caso afirmativo, debe aportar dicho documento en formato PDF cuando se envíe la ficha del alta o modificación de trámite.

Las instancias deberán contener la información básica de protección de datos de carácter personal, así como los datos sobre la URL en la que se puede consultar el documento con la información ampliada.



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



- **Descargas/Enlaces:** en este apartado deberá adjuntar otros documentos normalizados asociados al trámite (un modelo de declaración responsable, de autorización, etc.). Normalmente se trata de documentos que el interesado va a tener que completar y adjuntar a la hora de tramitar la solicitud.

*Por ejemplo, en el trámite de Inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes un documento que se incluiría sería el Modelo de Hoja Padronal.*

Aparte de los documentos, también se deberán incorporar las URL que estén relacionadas con el trámite en cuestión y que puedan aportar más información sobre el mismo.

*Por ejemplo, en el trámite de Derecho de acceso a la información pública se pondrá la URL de enlace al Portal de Transparencia del Ayuntamiento.*

- **Palabras de búsqueda:** el objetivo de las palabras de búsqueda es facilitar la localización de los trámites a través de la sede electrónica por parte de la ciudadanía y por los empleados públicos encargados de la atención presencial. Se deben añadir palabras que sean conocidas por la ciudadanía para la identificación del trámite.

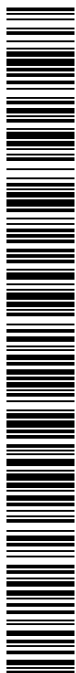
- **Criterios de búsqueda:** para cada uno de los criterios de búsqueda (procedimiento a seguir para, por temas, por colectivos y por hechos vitales), se seleccionarán aquellas opciones de búsqueda que procedan (una o varias) para la localización del trámite desde el buscador.

- **Diálogo:** el sistema empleado cuenta con un asistente virtual (diálogo) que se va completando a la hora de presentar una solicitud. En este apartado lo que se pretende es que se especifiquen aquellos datos (diferenciando entre obligatorios y no obligatorios), preguntas y demás aspectos que se considere que se deben tener en cuenta para la configuración del diálogo. En cualquier caso, tendrá la consideración de pautas a seguir o instrucciones, ya que la implementación definitiva no dependerá obligatoriamente de lo especificado en este apartado.

- **Expone y Solicita:** a la hora de presentar una solicitud, cada trámite puede contar con un texto predefinido para los campos expone y solicita, si bien los mismos podrán ser modificados por el interesado a la hora de tramitar.

En estos apartados se podrá detallar el texto que por defecto deberá figurar en los citados apartados.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



**- Cláusula de Protección de Datos - Información Básica (solo se aplica a personas físicas):** en este apartado se cumplimentará la cláusula de información básica de protección de datos, que deberá aparecer en el pie de la instancia que se elaborará por la aplicación del Registro General de Entrada, siendo obligatoria su presentación y adaptación a cada supuesto.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

El responsable del tratamiento de sus datos es el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. Sus datos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento. El tratamiento de los datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable de tratamiento. Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación. Los datos serán conservados durante su vinculación con la entidad y durante los plazos legales de conservación.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose al AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, Servicio de Atención Ciudadana. Registro General de Entrada, en la siguiente dirección: c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, a través de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o a través de los registros oficiales. Puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus derechos han sido vulnerados ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Dato de contacto Delegado de Protección de Datos: [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)

Puede consultar/solicitar información ampliada sobre protección de datos en <http://www.laspalmasgc.es/es/otras-secciones/privacidad> (POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS. Se indicará la URL del documento con la información ampliada).

**- Cláusula de Protección de Datos - Información ampliada (solo se aplica a personas físicas):** en este apartado se recoge, a título ilustrativo, un modelo genérico de la información ampliada que habrá de proporcionarse a la ciudadanía y que deberá publicarse en el apartado de Privacidad de la web municipal, para lo cual deberá cumplimentar y tramitar a la Sección de Proyectos de Innovación el formulario de "Solicitud de página para la publicación de POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS", disponible en la intranet municipal. Previamente se deberá disponer de acceso al gestor de contenidos

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



de portales web municipales, lo cual podrá obtener cumplimentando y tramitando al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones e Innovación el formulario de "Solicitud de acceso al gestor de contenidos de portales web municipales", disponible en la intranet municipal.

La cláusula de información básica de protección de datos recogerá la información sobre la forma de acceder a la información ampliada, siendo obligado su cumplimiento antes del alta del trámite en la sede electrónica.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**¿Quién es el responsable de sus datos?**

**Nombre entidad:** AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**CIF:** P3501700C

**Dirección:** c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas.

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ (1)

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ (2)

**Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:**  
dpd@ayto.laspalmasgc.es

**¿Con qué finalidades vamos a tratar sus datos personales?**

En el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA vamos a tratar sus datos personales con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento.

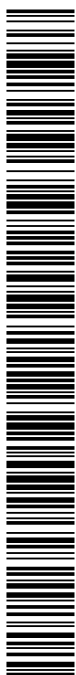
**¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Al respecto debemos mencionar la siguiente normativa:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFQ

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

### ¿Durante cuánto tiempo vamos a mantener los datos personales?

Los datos personales serán mantenidos mientras se mantenga la vinculación con el responsable. Al finalizar los mismos, los datos personales tratados se mantendrán durante los plazos legalmente previstos o durante el plazo que un juez o tribunal los pueda requerir atendiendo al plazo de prescripción de acciones judiciales. Los datos tratados se mantendrán en tanto no expiren los plazos legales aludidos anteriormente, si hubiera obligación legal de mantenimiento, o, de no existir ese plazo legal, hasta que el interesado solicite su supresión o revoque el consentimiento otorgado.

### ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación.

### ¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento de datos?

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre la existencia de un tratamiento de sus datos, a acceder a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o el interesado retire el consentimiento otorgado.

En determinados supuestos el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo los conservaremos de acuerdo con la normativa vigente.

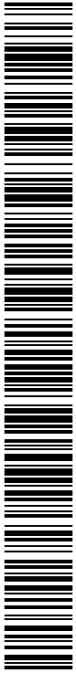
En determinados supuestos puede ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos, que serán entregados en un formato estructurado, de uso común o lectura mecánica, a usted o el nuevo responsable de tratamiento que designe.

Tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que lo ha otorgado sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

El AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA dispone de formularios para el ejercicio de derechos que pueden ser descargados de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o también puede utilizar los elaborados por la Agencia Española de Protección de Datos o terceros. Estos formularios deberán ir firmados electrónicamente o ser acompañados de fotocopia del DNI. Si se actúa por medio de representante, de la misma manera deberá ir acompañado de copia de su DNI o con firma electrónica.

Los formularios podrán ser presentados presencialmente en el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, a través de la sede electrónica de este ayuntamiento o a través de los registros y vías correspondientes mencionados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

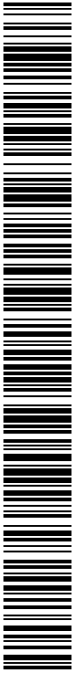


Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) en el supuesto de que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos. El plazo máximo para resolver es el de un mes a contar desde la recepción de su solicitud.

- (1) Indicar teléfono de la unidad gestora del trámite.
- (2) Indicar correo electrónico de la unidad gestora del trámite.

El resto de los apartados se ajustará a las especificidades de cada trámite.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

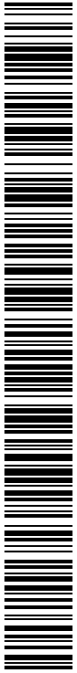
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 4

### FICHA DE BAJA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 65 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



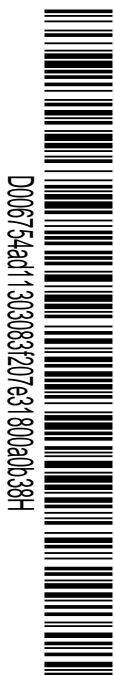
**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

### INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE

<b>Denominación trámite</b>	
<b>Unidad tramitadora</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código en eXperta.</li> <li>- Denominación.</li> <li>- Dirección.</li> <li>- Teléfono.</li> <li>- Correo electrónico.</li> <li>- Nombre y apellidos del / la responsable técnico/a</li> </ul>	

<b>Motivo de la baja</b>	
--------------------------	--



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

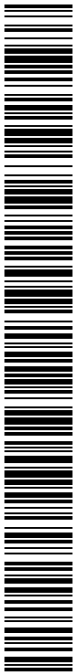
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 5

### PRINCIPIOS DE GENERACIÓN DE CONTENIDOS



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 67 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

Conforme se establece en el artículo 8.d. de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, uno de los derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración electrónica es “disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles”.

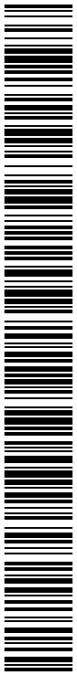
Asimismo, en virtud del artículo 48.I de la citada ordenanza, uno de los criterios de simplificación administrativa que han de tenerse en cuenta en relación con todos los trámites y procedimientos que se vayan incorporando a la gestión electrónica es la “utilización, en todo momento, de un lenguaje administrativo sencillo, preciso, comprensible y de género que favorezca la adecuada comunicación con la ciudadanía”.

Por su parte, el artículo 5 de la Ordenanza Reguladora de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Reutilización del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria determina que los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación adecuarán sus actuaciones, entre otros, al principio general de “calidad de la información”. En virtud de dicho principio, siempre que sus recursos lo permitan, los responsables de la publicación adaptarán la información que se vaya a publicar, dotándola de una estructura, presentación y redacción que facilite su completa comprensión por cualquier persona.

Conforme el artículo 6.1. apartados d) y e) de dicha ordenanza, se deberán adoptar las medidas de gestión de la información que hagan fácil su localización y divulgación, así como su accesibilidad, interoperabilidad, calidad y reutilización, debiendo publicar la información de una manera clara, estructurada y entendible para las personas.

Además, el artículo 6.3 de la citada ordenanza establece que toda la información estará progresivamente, en cuanto se disponga de los medios suficientes, a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad accesible, entendiendo por tal aquella que sea suministrada por medios o en formatos accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos.

En esta misma línea, el artículo 13.e) de la ordenanza determina que la información se publicará o pondrá a disposición utilizando medios y formatos adecuados y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Respecto de la forma de publicación de la información, el artículo 19.1 de la ordenanza establece que la información se publicará de manera clara y estructurada, y fácil de entender, utilizando un lenguaje accesible. Si por la naturaleza o el contenido de la información esta resultase compleja por su lenguaje técnico, se realizará, siempre que sea posible, una versión específica y más sencilla para su publicación.

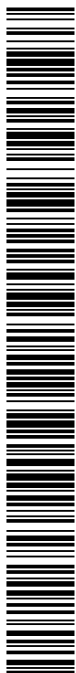
La necesidad de utilizar un lenguaje claro, accesible y correcto en la comunicación con la ciudadanía tiene reflejo, asimismo, en documentos de ámbito más general, como las Directrices de Técnica Normativa (BOE n.º 180, de 29 de julio de 2005), que establecen, entre otros criterios lingüísticos, el uso de un lenguaje culto, adecuado a las normas lingüísticas de la Real Academia Española, e introducen algunas restricciones en relación con el empleo de tecnicismos y extranjerismos.

Por todo ello, se considera oportuno incluir en el presente protocolo, a modo de anexo, una serie de recomendaciones en relación con la generación de contenidos sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publiquen en la sede electrónica:

### 1. Los contenidos deben ser entendibles

- Los contenidos deben ser claros y precisos. En la medida de lo posible se utilizará un lenguaje sencillo y culturalmente accesible, de modo que queden intelectualmente al alcance de la mayoría de las personas y se garantice su comprensión.
- No se deben usar abreviaturas. En caso de que estas fueran necesarias, irán siempre referenciadas después de que sean utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.
- No se deben usar tecnicismos. En caso de que fueran necesarios, se deberá explicar el significado de los mismos inmediatamente después de que sean utilizados por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se utilizarán términos en idiomas extranjeros. Cuando sea necesario su uso, dichos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

## 2. Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos

- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos y no darán lugar a interpretaciones erradas.
- Solo se ofrecerán aquellos contenidos sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.

## 3. Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

- Los contenidos de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.

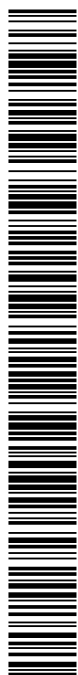
## 4. Los contenidos deben mantener la privacidad

- Todos los contenidos que se publiquen deberán cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.

## 5. Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

- Todos los contenidos que se publiquen deberán cumplir con la normativa vigente en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



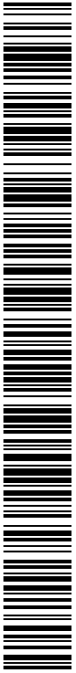
D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

## ANEXO 6 GLOSARIO DE TÉRMINOS



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



A los efectos de lo previsto en el presente protocolo se considera:

**Catálogo de Trámites No Tributarios:** Relación de los trámites de carácter no tributario que ofrece el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como la información referente a cada uno de ellos.

La búsqueda de trámites en la sede electrónica podrá realizarse por distintos criterios:

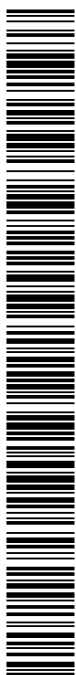
a) A través de “los más usuales”, se mostrarán los trámites más solicitados por la ciudadanía, así como un acceso directo a la información de los mismos.

b) A través de los “criterios de búsqueda”, se podrán buscar los trámites utilizando diferentes filtros de búsqueda: procedimiento a seguir para; por temas; por colectivos; por hechos vitales; y por unidad administrativa. Una vez seleccionado el trámite en cuestión, se mostrará toda la información asociada al mismo.

**Sede electrónica:** El artículo 4.a.ii de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria define la sede electrónica del Ayuntamiento como “la dirección electrónica disponible para la ciudadanía a través de las redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria”, indicando que “estará ubicada en la denominada web corporativa” y “contendrá la relación de servicios de acceso electrónico puestos a disposición de la ciudadanía”.

**SIA:** El Sistema de Información Administrativa (SIA) es una aplicación cuya función básica es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa, incluyéndose procedimientos administrativos y servicios dirigidos al ciudadano. El SIA constituye un inventario de procedimientos y servicios de las Administraciones públicas y es un instrumento básico para la interoperabilidad entre las mismas. A este respecto, conviene recordar que el artículo 9.1 del 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, establece la obligación de las Administraciones públicas de mantener actualizado un Inventario de Información Administrativa, que incluirá los procedimientos administrativos y servicios que se prestan de forma clasificada y

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

estructurados en familias, con indicación del nivel de informatización de los mismos.

**Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía:** El artículo 49 de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria lo define como el “sistema de información unitario que engloba a toda la Administración Municipal, puede operar sobre distintos canales de comunicación (la vía presencial, el portal web del Ayuntamiento y otros) y funciona como ventanilla única para dicho ámbito público”. Añade, asimismo, que “el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía proporciona información sobre los requisitos procedimentales, documentales y jurídicos de los trámites municipales que afectan de modo directo a los ciudadanos, posibilitando, además, llevar a cabo el inicio administrativo de los trámites y el seguimiento de los mismos a lo largo de su ciclo administrativo” y señala que “el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía evolucionará hasta permitir, mediante su integración con los sistemas de gestión de expedientes departamentales y otros sistemas de gestión, el acceso a la tramitación electrónica completa de los distintos trámites administrativos y de servicios, actuando a estos efectos como espacio municipal preferente de interacción con la ciudadanía”.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ref: BRFG

Expte: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Informe-Propuesta de Resolución aprobación protocolo

**Informe-Propuesta de Resolución relativa a la aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

**I. ANTECEDENTES**

**Primero.-** El artículo 38.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público define la sede electrónica como "aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias".


El artículo 38.2 de la mencionada Ley determina que "el establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma".

**Segundo.-** Conforme establece el artículo 53.1.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen, entre otros, el derecho a "obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar".

En este mismo sentido, el artículo 16.1 de dicha Ley establece que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba y que en la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

**Tercero.-** El artículo 26 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria determinaba la creación del Registro Electrónico de este ayuntamiento, como un servicio público para la recepción y remisión de solicitudes, escritos o comunicaciones que se realizaran en el ámbito de las comunicaciones electrónicas entre la ciudadanía y la Administración municipal, y por lo que se refiere a los procedimientos administrativos y trámites que se especificaban en el anexo de la citada Ordenanza, y a los que en lo sucesivo se incorporasen a la tramitación electrónica municipal.

Código Seguro de verificación: sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Damián Hernández Martín (Jefe de Sección -DHM)	FECHA	19/09/2019
	Beatriz Rúa-Figueroa Gonzalez (Técnico Superior de Organización-BRG)		
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	1/6
 sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==			



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





Ref: BRFG

Expte: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Informe-Propuesta de Resolución aprobación protocolo

En virtud del artículo 31 de la citada Ordenanza "el acceso al Registro Electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se llevará a cabo a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, mediante la conexión a la dirección principal del portal corporativo, [www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es), o directamente al subdominio de la sede electrónica, [sedeelectronica.laspalmasgc.es](http://sedeelectronica.laspalmasgc.es)".

Además, la mencionada Ordenanza señala en su artículo 53 que "constituye una obligación ineludible de los servicios o departamentos municipales competentes en los trámites y procedimientos electrónicos respectivos proporcionar, a través de los canales que se habiliten, la información descriptiva, los fundamentos legales y la documentación necesaria para mantener actualizados tales trámites y procedimientos de acuerdo a los cambios normativos de aplicación a los mismos y a las medidas de racionalización y mejora de los procesos que resulten oportunas. El área de gobierno competente en materia de organización y tecnologías de la información y las telecomunicaciones proveerá, en su caso, de asesoramiento, herramientas y canales de acceso a bases de datos que faciliten tal labor de actualización y mantenimiento".


**Cuarto.-** Con fecha 21 de marzo de 2019, se constituye el equipo de proyecto para la elaboración del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del ayuntamiento, siguiendo lo dispuesto en el artículo 53 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

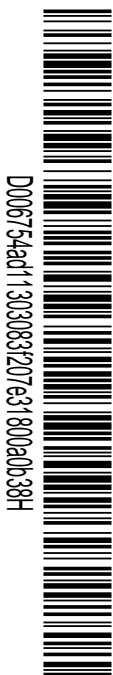
Dicho equipo ha estado integrado por personal municipal adscrito al Servicio de Asistencia Ciudadana, al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, y a la Sección de Proyectos de Innovación.

**Quinto.-** Con fecha 22 de abril de 2019, la Sección de Proyectos de Innovación traslada al citado equipo de proyecto el documento "Versión número 1 de la propuesta de protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario", al objeto de que realizaran cualquier comentario o sugerencia que estimaran oportuna sobre el contenido del citado documento de trabajo.

Las diversas aportaciones realizadas por los integrantes del equipo de proyecto fueron analizadas por dicho equipo en varias

Código Seguro de verificación: [sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==](https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Damián Hernández Martín (Jefe de Sección -DHM)	FECHA	19/09/2019
	Beatriz Rua-Figueroa Gonzalez (Técnico Superior de Organización-BRG)		
ID. FIRMA	<a href="mailto:afirma.redsara.es">afirma.redsara.es</a>	PÁGINA	2/6
 <a href="https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion">sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==</a>			



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ref: BRFG

Expte: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Informe-Propuesta de Resolución aprobación protocolo

reuniones de coordinación y se incorporaron al documento aquellas propuestas que se consideraron viables.


**Sexto.-** Con fecha 22 de mayo de 2019, el equipo de proyecto dió su conformidad al documento "Versión número 3 de la propuesta de protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario", de fecha 17 de mayo de 2019.

**Séptimo.-** Con fecha 18 de septiembre de 2019 se incorporan al documento las observaciones planteadas en dicha fecha por la Secretaria General del Pleno y sus Comisiones, generándose la versión número 4 de la mencionada propuesta de protocolo.

**II. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Código Seguro de verificación: sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Damián Hernández Martín (Jefe de Sección -DHM)	FECHA	19/09/2019
	Beatriz Rua-Figueroa Gonzalez (Técnico Superior de Organización-BRG)		
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	3/6
 sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==			



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ref: BRFG

Expte: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Informe-Propuesta de Resolución aprobación protocolo

• Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

• Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

• Ordenanza Reguladora de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Reutilización del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

• Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos).

• Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

• 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.


• 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.

**III. CONSIDERACIONES**

**Primera.-** La gestión de la información relativa a los trámites municipales que figuran en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria debe ser un proceso continuo que asegure que dicha información está debidamente actualizada y es veraz, íntegra y accesible.

En consecuencia, se estima procedente disponer de un protocolo que establezca los criterios generales y pautas de actuación para abordar la continua actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, en este caso de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la cual representa una herramienta de extraordinario valor como canal telemático de atención a la ciudadanía.

Código Seguro de verificación:sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Damián Hernández Martín (Jefe de Sección -DHM)	FECHA	19/09/2019
	Beatriz Rua-Figueroa Gonzalez (Técnico Superior de Organización-BRG)		
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	4/6
 sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==			



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ref: BRFG

Expte: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Informe-Propuesta de Resolución aprobación protocolo

**Segunda.-** El citado protocolo supondrá una mejora de la transparencia del ayuntamiento, dado que contribuirá a facilitar información veraz, actualizada, íntegra y accesible sobre los trámites municipales de carácter no tributario.

**Tercera.-** Además, con la aprobación de dicho protocolo se apuesta por la transferencia del conocimiento, a través de la definición de las actividades del proceso de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario que garantice su continuidad.

Vistos los antecedentes, los fundamentos de derecho de aplicación, y las consideraciones expuestas, por medio del presente escrito, se eleva a la Sra. directora general de Administración Pública, la siguiente

**PROPUESTA DE RESOLUCIÓN**


**Primero.-** Aprobar e implantar el “protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria”, cuyo texto se adjunta como ANEXO a la presente resolución.

**Segundo.-** Publicar la presente resolución en la página web y en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como en la intranet municipal, surtiendo efectos inmediatos desde su publicación en ésta última.

**Tercero.-** La comunicación del presente acuerdo a los órganos municipales de los que dependen las unidades administrativas que deben formar parte del Comité de Seguimiento del protocolo, al objeto, entre otros, de la designación de sus miembros. El citado Comité deberá constituirse en el plazo máximo de 4 meses desde la aprobación del presente protocolo.

**Cuarto.-** Dar traslado de la presente Resolución a todos los/las responsables técnicos de las unidades administrativas que conforman la organización municipal.

Código Seguro de verificación:sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Damián Hernández Martín (Jefe de Sección -DHM)	FECHA	19/09/2019
	Beatriz Rúa-Figueroa Gonzalez (Técnico Superior de Organización-BRG)		
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	5/6
 sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==			



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoDoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ref: BRFG

Expte: 2019/21- Aprobación del protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Informe-Propuesta de Resolución aprobación protocolo

Las Palmas de Gran Canaria.

**La técnica de la Sección de Proyectos de Innovación**

Beatriz Rúa-Figueroa González

**El jefe de la Sección de Proyectos de Innovación**

Damián Hernández Martín

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

C/ León y Castillo, nº 270, 2ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 59  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 6 de 6

Código Seguro de verificación:sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/codigo-seguro-de-verificacion>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Damián Hernández Martín (Jefe de Sección -DHM)	FECHA	19/09/2019
	Beatriz Rúa-Figueroa Gonzalez (Técnico Superior de Organización-BRG)		
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	6/6
		sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==	



sEsviqLjUvqBVh7d+Tu3cQ==



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validooc/index.jsp?c=sV=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO

### PROTOCOLO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES MUNICIPALES, DE CARÁCTER NO TRIBUTARIO, QUE SE PUBLICA EN LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

#### Elaborado por:

Servicio de Asistencia Ciudadana.

Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Secretaría General del Pleno y sus Comisiones.

Sección de Proyectos de Innovación.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H

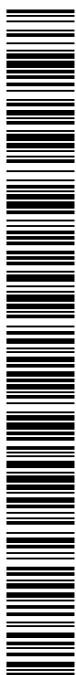
Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>7</b>
<b>4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>8</b>
5.1. ALTA DE TRÁMITE.....	8
5.2. MODIFICACIÓN DE TRÁMITE.....	14
5.3. BAJA DE TRÁMITE.....	18
<b>6. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....</b>	<b>21</b>
6.1. RESPONSABLE TÉCNICO DE UNIDAD ADMINISTRATIVA, SECRETARIO/A GENERAL DEL PLENO, PRESIDENTE/A DEL TEAM.....	21
6.2. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA CIUDADANA.....	22
6.3. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.....	24
6.4. FILÓLOGA MUNICIPAL.....	25
6.5. RESPONSABLE TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN.....	26
<b>7. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>8. REFERENCIAS.....</b>	<b>28</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>29</b>
ANEXO 1. FICHA DE ALTA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	30
ANEXO 2. FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	40
ANEXO 3. INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA FICHA DE ALTA DE TRÁMITE Y LA FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE.....	50
ANEXO 4. FICHA DE BAJA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	65
ANEXO 5. PRINCIPIOS DE GENERACIÓN DE CONTENIDOS.....	67
ANEXO 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	71

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H





**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## 1. INTRODUCCIÓN

El artículo 38.1 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, define la sede electrónica como “aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias”.

El artículo 38.2 de la mencionada ley determina que “el establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma”.

Conforme establece el artículo 53.1.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados en un procedimiento administrativo tienen, entre otros, el derecho a “obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”.

En este mismo sentido, el artículo 16.1 de dicha ley establece que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba y que en la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

A este respecto, conviene señalar que el artículo 26 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria determina la creación del Registro Electrónico de este ayuntamiento, como un servicio público para la recepción y remisión de solicitudes, escritos o comunicaciones que se realizaran en el ámbito de las comunicaciones electrónicas entre la ciudadanía y la Administración municipal, y por lo que se refiere a los procedimientos administrativos y trámites que se especificaban en el anexo de la citada ordenanza, y a los que en lo sucesivo se incorporasen a la tramitación electrónica municipal.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>





En virtud del artículo 31 de la citada ordenanza, “el acceso al Registro Electrónico para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se llevará a cabo a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, mediante la conexión a la dirección principal del portal corporativo, [www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es), o directamente al subdominio de la sede electrónica, [sedeelectronica.laspalmasgc.es](http://sedeelectronica.laspalmasgc.es)”.

Además, la mencionada ordenanza señala en su artículo 53 que “constituye una obligación ineludible de los servicios o departamentos municipales competentes en los trámites y procedimientos electrónicos respectivos proporcionar, a través de los canales que se habiliten, la información descriptiva, los fundamentos legales y la documentación necesaria para mantener actualizados tales trámites y procedimientos de acuerdo a los cambios normativos de aplicación a los mismos y a las medidas de racionalización y mejora de los procesos que resulten oportunas. El área de gobierno competente en materia de organización y tecnologías de la información y las telecomunicaciones proveerá, en su caso, de asesoramiento, herramientas y canales de acceso a bases de datos que faciliten tal labor de actualización y mantenimiento”.

En consecuencia, la gestión de toda la información relativa a los trámites municipales que figuran en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria debe ser un proceso continuo que asegure que dicha información está debidamente actualizada y es veraz, íntegra y accesible.

Por todo ello, **se requiere disponer de un protocolo que establezca los criterios generales y pautas de actuación para abordar la continua actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, en este caso de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**, la cual representa una herramienta de extraordinario valor como canal telemático de atención a la ciudadanía.

El presente protocolo describe de manera pormenorizada las siguientes actuaciones que se podrán realizar en relación con el catálogo de trámites municipales de carácter no tributario:

1. Alta de un trámite.
2. Modificación de un trámite.
3. Baja de un trámite.

Asimismo, el presente protocolo supone una mejora de la transparencia del Ayuntamiento, dado que contribuye a facilitar



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

información veraz, actualizada, íntegra y accesible sobre los trámites municipales de carácter no tributario.

Además, con la aprobación de este protocolo se apuesta por la transferencia del conocimiento, a través de la definición de las actividades del proceso de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario que garantice su continuidad. Este protocolo recoge las actuaciones que se deben llevar a cabo con ese fin, especificando **qué se debe hacer, en qué momento y quién debe realizarlo**, en atención a las funciones que tenga encomendadas.

Cabe señalar que se constituirá un Comité de Seguimiento del presente protocolo, dado que se trata de un documento vivo que necesitará ser revisado y actualizado, en su caso.

El presente protocolo se ha elaborado gracias al trabajo conjunto de un equipo de proyecto designado a tal efecto, e integrado por el personal municipal que a continuación se relaciona:

- Gabriela Estévez García. Jefa de Negociado de Asistencia Ciudadana.
- Pedro Peláez Rosales. Gestor de apoyo del Negociado de Asistencia Ciudadana.
- José Luis Macías Rodríguez. Técnico adscrito al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Otilia Pérez Gil. Filóloga municipal adscrita a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones.
- Damián Hernández Martín. Jefe de la Sección de Proyectos de Innovación.
- M.ª de las Nieves Guerra Alemán. Técnica adscrita a la Sección de Proyectos de Innovación.
- Beatriz Rúa-Figueroa González. Técnica adscrita a la Sección de Proyectos de Innovación.

Asimismo, se ha contado con la colaboración de Rita González Espino, técnica adscrita a la Dirección General de Innovación Tecnológica, para la consulta de determinadas cuestiones relativas al documento, así como con el asesoramiento de Ana M.ª Echeandía Mota, secretaria general del Pleno.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## 2. MARCO NORMATIVO

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ordenanza Reguladora de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Reutilización del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos).



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- 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.
- 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.

### 3. OBJETIVOS

1. Definir, normalizar y homogeneizar el proceso de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
2. Mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.
3. Facilitar la tarea de actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales de carácter no tributario que se publican en la sede electrónica.

### 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo será de aplicación a todas las unidades administrativas del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en lo que respecta a su obligación de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento (véase artículo 53 de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria). También resultará de aplicación, en los mismos términos, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, así como al Tribunal Económico-Administrativo Municipal (TEAM).



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### 5.1. ALTA DE TRÁMITE

Una vez aprobada la incorporación de un trámite a su tramitación por vía electrónica, haciendo uso del procedimiento de incorporación previsto en el capítulo décimo de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se incluirá en el catálogo de trámites y procedimientos electrónicos del Ayuntamiento para facilitar su conocimiento por parte de los ciudadanos. Este catálogo está incorporado en el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía, conforme se establece en el artículo 49.2 de la citada ordenanza.

El alta de un trámite de carácter no tributario en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento supondrá la incorporación del mismo al catálogo de trámites publicados en la sede electrónica.

Para ello, la unidad administrativa, la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o el TEAM, según corresponda, deberá cumplimentar la ficha habilitada a tal efecto, denominada "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" (véase Anexo 1).

Se podrá acceder a la "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" a través de la intranet municipal (apartado "Documentación", subapartado "Impresos y Formatos", unidad administrativa "Servicio de Asistencia Ciudadana") o a través del presente protocolo.

En la mencionada ficha se hará constar toda la información referente a dicho trámite:

- Denominación del trámite.
- Objeto.
- Unidad tramitadora.
- Silencio administrativo.
- Requisitos de iniciación.
- Documentación a aportar.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

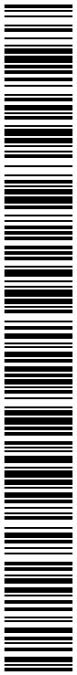
Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

- Base legal.
- Quién puede realizar la solicitud.
- Cómo lo puede presentar.
- Fechas en que lo puede solicitar.
- Dónde lo puede presentar.
- Obligaciones económicas.
- Órgano que resuelve.
- Plazo de resolución.
- ¿Agota la vía administrativa?
- Recurso contra la resolución y plazo.
- Notificación.
- Observaciones.
- Información general.
- Otros apartados: en caso de que se quiera añadir otros apartados que deban formar parte de la hoja informativa del trámite.
- Instancia: se especificará si existe o no un modelo de instancia específico para el trámite en cuestión y, en caso afirmativo, se adjuntará dicho modelo.
- Descargas/enlaces: se adjuntarán los documentos que deben estar en el apartado de descargas asociados al trámite en cuestión y se indicarán los enlaces (URL) que podrían facilitar información relacionada con dicho trámite.
- Palabras de búsqueda: se indicarán todas las palabras de búsqueda por las que se pueda localizar el trámite desde el buscador de la sede electrónica.
- Criterios de búsqueda: se indicarán los criterios de búsqueda que procedan para la localización del trámite:

- Procedimiento a seguir para.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



- Por temas.
- Por colectivos.
- Por hechos vitales.

- Diálogo: se indicará cualquier tipo de requisito, dato o información que deba recogerse en el diálogo del trámite y que no ha sido indicado en los apartados anteriores.
- Textos por defecto Expone y Solicita: se redactará, en caso de que proceda, el texto por defecto que debe aparecer en el EXPONE y SOLICITA del trámite.
- Cláusula de Protección de Datos. Información básica.
- Cláusula de Protección de Datos. Información ampliada.

Una vez cumplimentada la "Ficha de Alta de Nuevo Trámite", se someterá a la revisión y validación por parte del / de la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / de la secretario/a general del Pleno o del / de la presidente/a del TEAM, según corresponda.

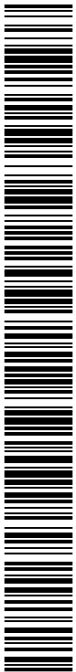
A continuación, se deberá someter a corrección lingüística y para ello se dará traslado, para su revisión, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones. Además de la citada "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" también se deberá trasladar, para su corrección lingüística, la instancia normalizada de solicitud asociada al trámite (en caso de que la hubiera), así como todos aquellos documentos que deban estar en el apartado de "descargas/enlaces" asociados al trámite.

Cabe destacar que todos los documentos que se remitan a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones para corrección lingüística se deberán enviar en formato editable.

Este traslado se efectuará vía correo electrónico a través de la siguiente dirección: [correcciondeestilo@laspalmasgc.es](mailto:correcciondeestilo@laspalmasgc.es).

Una vez realizada la corrección lingüística, la "Ficha de Alta de Nuevo Trámite" definitiva se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación de comunicaciones interdepartamentales. De igual forma, se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana la instancia normalizada de solicitud (en caso de que la hubiera), así como todos aquellos documentos que deban

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H





Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

estar en el apartado de “descargas/enlaces” asociados al trámite. Tanto en el oficio de remisión como en la “Ficha de Alta de Nuevo Trámite” deberá constar la firma del / de la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / de la secretario/a general del Pleno o del / de la presidente/a del TEAM, según corresponda.

Una vez recepcionada en el Negociado de Asistencia Ciudadana la “Ficha de Alta de Nuevo Trámite”, se llevará a cabo la revisión de la misma, pudiendo aceptarla o rechazarla según proceda. Especial mención requiere la comprobación de la cumplimentación de la cláusula de protección de datos - Información básica, así como la publicación de la cláusula de protección de datos - Información ampliada en el apartado de privacidad de la página web del Ayuntamiento.

En caso de rechazarla, dado que se detecta alguna incidencia, se comunicarán a la unidad administrativa, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o al TEAM, según corresponda, las acciones necesarias para su subsanación. Una vez subsanados los errores, se seguirá el proceso de validación anterior.

En caso de aceptarla, o cuando la “Ficha de Alta de Nuevo Trámite” cuente ya con la validación favorable del Negociado de Asistencia Ciudadana, se trasladará a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Este traslado se realiza en la actualidad a través de la aplicación “Mantis”, generándose una orden de trabajo al respecto.

Asimismo, si la citada empresa lo considera oportuno, trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación “Mantis”, cualquier observación, duda o propuesta de mejora con relación al alta del nuevo trámite en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Por ejemplo, cuestiones relacionadas con el enfoque que se le va a dar al diálogo (asistente virtual) o cuestiones relacionadas con los documentos, etc.

Cuando la empresa concluya la orden de trabajo, desde el Negociado de Asistencia Ciudadana se efectuará una revisión de cómo queda implementado el trámite en la plataforma de reproducción.

En cuanto se disponga del visto bueno por parte del Negociado de Asistencia Ciudadana, la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento activará el trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento mediante su incorporación en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en dicha sede



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

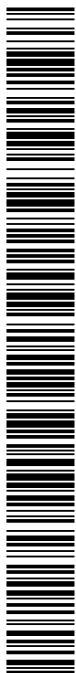
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

(<https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/catalogo-de-tramites/>).

Todas las altas de trámites se comunicarán, vía Laycos, al personal adscrito al Negociado de Asistencia Ciudadana.

El alta de un trámite en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica supondrá, además, el alta de dicho trámite en el Servicio de Información Administrativa (SIA). Para ello, el Servicio de Asistencia Ciudadana cursará la correspondiente solicitud de alta a la Sección de Proyectos de Innovación, la cual procederá a la correspondiente alta en el sistema SIA.



D006754ad11303083f207631800a0b38H

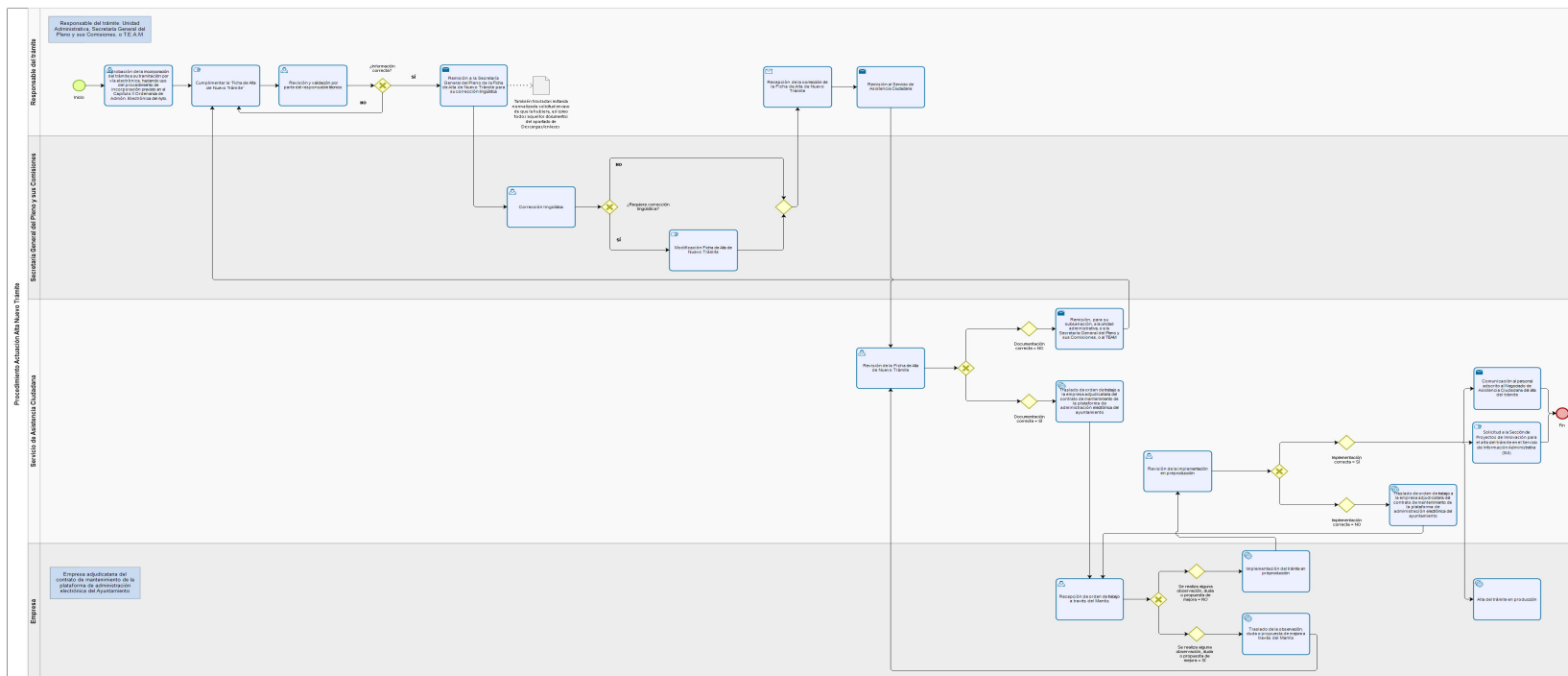
COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria  
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

Diagrama de flujo del procedimiento para el alta de trámite



C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValidoDoc/index.jsp?csv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## 5.2. MODIFICACIÓN DE TRÁMITE

Se considera modificación de un trámite la modificación de uno o más apartados de la información relativa a un trámite que ya existe en el catálogo de trámites municipales de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento. También se considera modificación de un trámite la incorporación de un nuevo apartado con información relativa a dicho trámite.

El proceso de modificación se inicia con la detección de la necesidad de modificar el trámite (por ejemplo, por cambios normativos que resulten de aplicación, por medidas de racionalización y mejora de los procesos que resulten oportunas, porque se detecte algún error, etc.).

Esta modificación siempre se realizará a petición de las unidades administrativas, de la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o del TEAM, según corresponda. Para ello, deberán cumplimentar la ficha habilitada a tal efecto, denominada "Ficha de Modificación de Trámite" (véase Anexo 2).

Además de mediante el presente protocolo, donde aparece incluida, se podrá acceder a la "Ficha de Modificación de Trámite" a través de la intranet municipal (apartado "Documentación", subapartado "Impresos y Formatos", unidad administrativa "Servicio de Asistencia Ciudadana").

Una vez cumplimentada la "Ficha de Modificación de Trámite", se someterá a la revisión y validación por parte del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

A continuación, se deberá someter a corrección lingüística y para ello se dará traslado, para su revisión, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones. Con el fin de agilizar el proceso de corrección, deberá señalarse expresamente aquella parte del texto que haya experimentado algún cambio en la ficha del trámite objeto de modificación o, en su caso, el apartado que se haya incorporado a la misma.

Además, si las modificaciones propuestas afectan, en su caso, a la instancia normalizada de solicitud asociada al trámite y/o a los documentos que figuran en el apartado de "descargas/enlaces"



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



asociados al trámite, también deberán trasladarse a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones para su corrección lingüística.

Cabe destacar que todos los documentos que se remitan a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones para corrección lingüística se deberán enviar en formato editable.

El mencionado traslado de la "Ficha de Modificación de Trámite" y, en su caso, de la instancia normalizada de solicitud y/o los documentos que figuran en el apartado de "descargas/enlaces" se efectuará vía correo electrónico a través de la siguiente dirección: [correcciondeestilo@laspalmasgc.es](mailto:correcciondeestilo@laspalmasgc.es).

En cuanto se disponga de la "Ficha de Modificación de Trámite" definitiva, debidamente revisada, se trasladará dicho documento al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación de comunicaciones interdepartamentales.

De igual forma, se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, previa corrección lingüística, la instancia normalizada de solicitud asociada al trámite (en caso de que se hubiera modificado) y/o los documentos que deben figurar en el apartado de "descargas/enlaces" asociados al trámite (en caso de que se hubieran modificado).

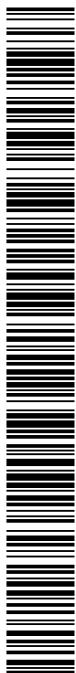
Tanto en el oficio de remisión como en la "Ficha de Modificación de Trámite" deberá constar la firma del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

Una vez recepcionada en el Negociado de Asistencia Ciudadana la "Ficha de Modificación de Trámite", se llevará a cabo la revisión de la misma, pudiendo aceptarla o rechazarla según proceda.

En caso de rechazarla, se comunicarán al remitente las acciones necesarias para su subsanación. Una vez subsanados los errores, se seguirá el proceso de validación anterior.

En caso de aceptarla, o cuando la "Ficha de Modificación de Trámite" cuente ya con la validación favorable del Negociado de Asistencia Ciudadana, se trasladará a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Este traslado se realiza en la actualidad a través de la aplicación "Mantis", generándose una orden de trabajo al respecto.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



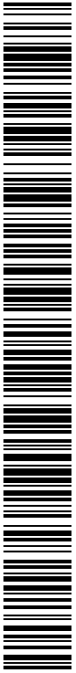
**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

Asimismo, si la citada empresa lo considera oportuno, trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana, a través de la aplicación "Mantis", cualquier observación, duda o propuesta de mejora en relación con la modificación del trámite en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento.

Cuando la empresa concluya la orden de trabajo, desde el Negociado de Asistencia Ciudadana se efectuará una revisión de cómo queda modificado el trámite en la plataforma de producción.

En cuanto se disponga del visto bueno por parte del Negociado de Asistencia Ciudadana, la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento modificará el trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento mediante su modificación en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en dicha sede (<https://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/catalogo-de-tramites/>).



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

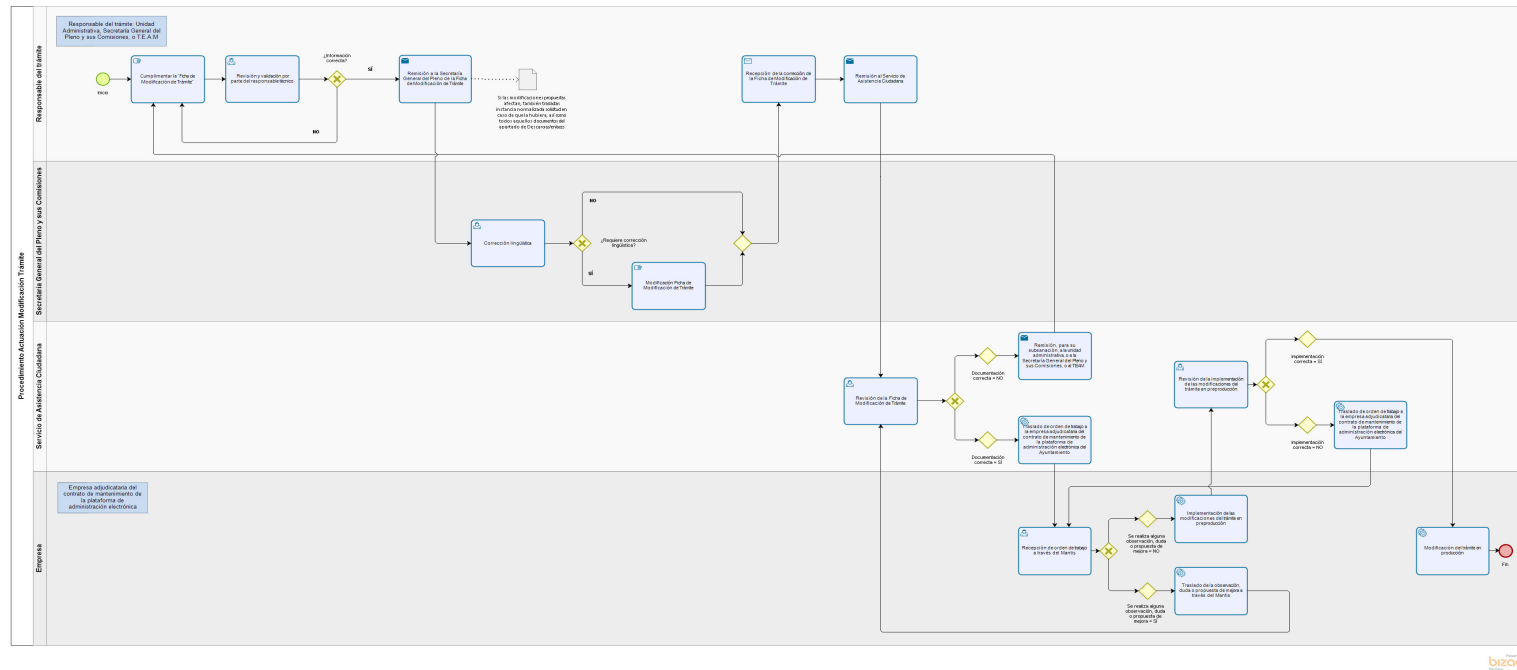
COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria  
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

### Diagrama de flujo del procedimiento para la modificación de trámite



C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValDoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFQ

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

### 5.3. BAJA DE TRÁMITE

Se considera baja de un trámite la eliminación del mismo en el catálogo de trámites municipales de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento.

El proceso de baja se inicia con la detección de la necesidad de eliminar el trámite en cuestión. Esta baja siempre se realizará a petición de las unidades administrativas, de la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones o del TEAM, según corresponda.

Para ello, deberán cumplimentar la ficha habilitada a tal efecto, denominada "Ficha de Baja de Trámite" (véase Anexo 4).

Además de mediante el presente protocolo, donde aparece incluida, se podrá acceder a la "Ficha de Baja de Trámite" a través de la intranet municipal (apartado "Documentación", subapartado "Impresos y Formatos", unidad administrativa "Servicio de Asistencia Ciudadana").

Una vez cumplimentada la "Ficha de Baja de Trámite", se someterá a la revisión y validación por parte del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

La mencionada ficha se trasladará al Servicio de Asistencia Ciudadana a través de la aplicación de comunicaciones interdepartamentales. Tanto en el oficio de remisión como en la Ficha de Baja deberá constar la firma del / la responsable técnico/a de la unidad administrativa, del / la secretario/a general del Pleno o del / la presidente/a del TEAM, según corresponda.

Una vez recepcionada en el Negociado de Asistencia Ciudadana la solicitud de baja del trámite, se trasladará a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento. Este traslado se realiza en la actualidad a través de la aplicación "Mantis", generándose una orden de trabajo al respecto.

Todas las bajas de trámites se comunicarán, vía Laycos, al personal adscrito al Negociado de Asistencia Ciudadana.

La baja de un trámite en el catálogo de trámites de carácter no tributario supondrá, además, la baja de dicho trámite en el Servicio de Información Administrativa (SIA).

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en [http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c\\_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H](http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H)

2019 - 41586

RESOLUCIONES Y DECRETOS

LIBRO

04/10/2019 22:14



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

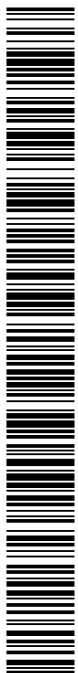
Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

Para ello, el Servicio de Asistencia Ciudadana cursará la correspondiente solicitud de baja a la Sección de Proyectos de Innovación, la cual procederá a la correspondiente baja en el sistema SIA.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 19 de 73

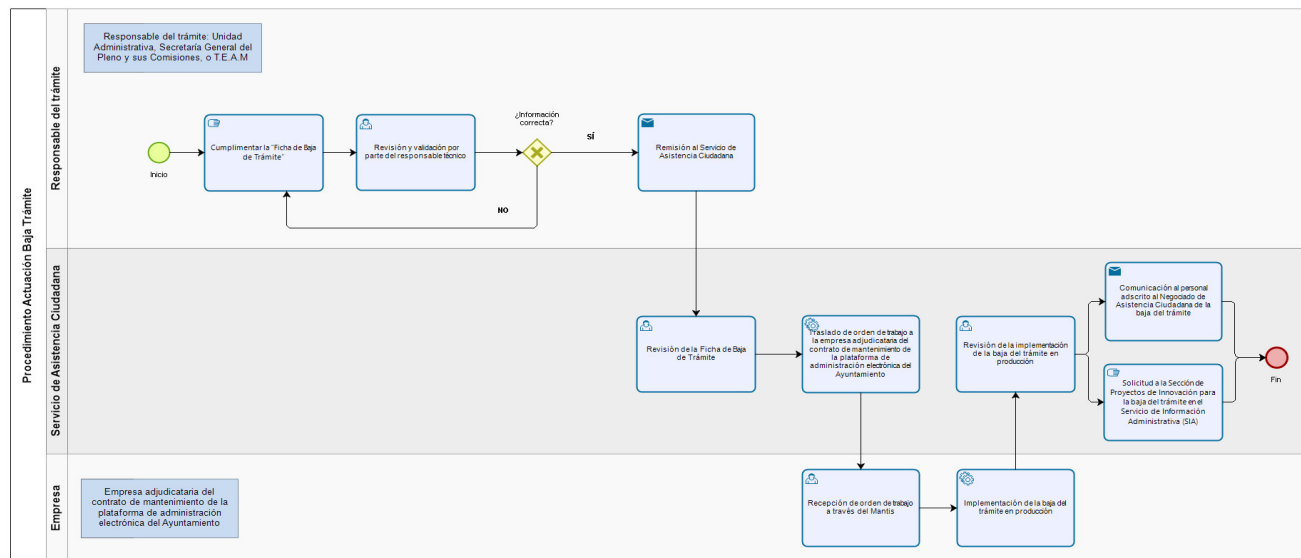
Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

**Diagrama de flujo del procedimiento para la baja de trámite**



Powered by bizagi

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
 Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/ValDoc/index.jsp?c sv=D006754ad113030831207e31800a0c38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



## 6. RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES

### 6.1. RESPONSABLE TÉCNICO DE UNIDAD ADMINISTRATIVA, SECRETARIO/A GENERAL DEL PLENO, PRESIDENTE/A DEL TEAM

Los responsables técnicos de las unidades administrativas del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como el/la secretario/a general del Pleno y el/la presidente/a del TEAM, **serán los responsables de la información sobre los trámites municipales de su competencia que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento, debiendo realizar las actuaciones necesarias para garantizar su integridad, veracidad y actualización periódica.** Por tanto, deberán:

- Designar como mínimo a dos personas (titular y suplente) como interlocutores con el Negociado de Asistencia Ciudadana, en lo que respecta a la labor de actualización y mantenimiento de la información de los trámites municipales, de carácter no tributario, que sean de su competencia. Dicha designación se comunicará con carácter anual al Servicio de Asistencia Ciudadana.
- Solicitar al Servicio de Asistencia Ciudadana el alta, baja o modificación en la sede electrónica de aquellos trámites municipales de carácter no tributario que sean de su competencia, cumplimentado para ello las fichas específicas habilitadas al efecto. Dichas fichas estarán disponibles en la intranet municipal y figuran en el Anexo 1 (Ficha de Alta de Trámite), Anexo 2 (Ficha de Modificación de Trámite) y Anexo 4 (Ficha de Baja de Trámite) del presente protocolo. Con carácter previo se deberán trasladar a la filóloga municipal adscrita a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, para su revisión y corrección lingüística, todas las Fichas de Alta de Trámite y Fichas de Modificación de Trámite, debidamente cumplimentadas, que, en su caso, deban ser publicadas en la sede electrónica. Todas las fichas que se envíen al Servicio de Asistencia Ciudadana deberán estar firmadas por el/la responsable técnico/a de la unidad administrativa, el/la secretario/a general del Pleno o el/la presidente/a del TEAM, según corresponda.
- Realizar todas las modificaciones o cumplimentación de datos que el Negociado de Asistencia Ciudadana formule en el proceso de validación de las fichas de los trámites antes de su publicación en la sede electrónica.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



- Comunicar al Negociado de Asistencia Ciudadana cualquier incidencia que impida o dificulte la labor de actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario.
- Comunicar al Negociado de Asistencia Ciudadana cualquier propuesta de mejora relativa a la actualización y mantenimiento de la información relativa a los trámites municipales de carácter no tributario, al objeto de que se proceda al estudio y valoración de su viabilidad.
- Mantener la información actualizada en los plazos marcados. La periodicidad de actualización de la información sobre los trámites municipales de carácter no tributario será como mínimo semestral.
- Cumplir con lo establecido en el presente protocolo, según les corresponda.

El/la responsable técnico/a de la unidad administrativa podrá delegar estas tareas en el personal adscrito a su unidad.

El/la secretario/a general del Pleno podrá delegar estas tareas en el personal adscrito a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones.

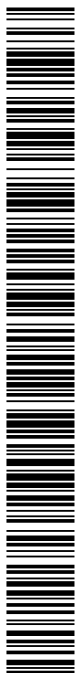
El/la presidente/a del Tribunal Económico-Administrativo Municipal podrá delegar estas tareas en el personal adscrito al TEAM.

## 6.2. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA CIUDADANA

Además de las responsabilidades descritas en el epígrafe 6.1., el/la responsable técnico/a del Servicio de Asistencia Ciudadana realizará las siguientes actuaciones:

- Mantener y atender el canal de comunicación ya existente con las unidades administrativas del Ayuntamiento, con la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y con el TEAM, dedicado a todas las cuestiones relacionadas con la actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

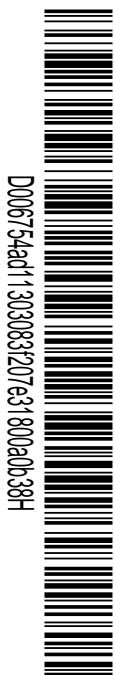
Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

- Comprobar, con carácter previo a la tramitación de la solicitud de alta o modificación del trámite, la publicación en el apartado de privacidad de la web municipal de la información ampliada sobre protección de datos de dicho trámite.
- Trasladar a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento la información enviada por las diferentes unidades administrativas, por la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y por el TEAM, con relación al alta, baja o modificación de trámites de carácter no tributario en la sede electrónica.
- Coordinar con la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento de la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento los procesos de alta, baja o modificación de trámites municipales de carácter no tributario.
- Coordinar y supervisar la efectiva y correcta publicación de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, en la sede electrónica.
- Prestar apoyo y asesoramiento a las unidades administrativas del Ayuntamiento, a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y al TEAM, para la resolución de dudas o dificultades respecto de la actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, en la sede electrónica.
- Elaborar un catálogo de trámites municipales, en el cual se indicarán las responsabilidades de actualización y mantenimiento de la información relativa a cada trámite.
- Realizar el seguimiento y control de la correcta actualización y mantenimiento de la información sobre los trámites municipales de carácter no tributario que se publican en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- Elaborar informes de seguimiento semestrales respecto de los trámites municipales, de carácter no tributario, que figuran en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- Adoptar las medidas necesarias para fomentar la publicación de la información sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, en formatos que sean claros y de fácil comprensión para los ciudadanos.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

- Comunicar al personal adscrito al Negociado de Asistencia Ciudadana todas las altas y bajas de trámites municipales, de carácter no tributario, que se produzcan en la sede electrónica.
- Informar, como mínimo con carácter semestral, al Comité de Seguimiento del presente protocolo sobre todos los trámites municipales que han sido incorporados, modificados o eliminados del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario.
- Coordinar actuaciones con el resto de unidades administrativas del Ayuntamiento, con la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y con el TEAM para el cumplimiento del presente protocolo.

El/la responsable técnico/a del Servicio de Asistencia Ciudadana podrá delegar estas tareas en personal adscrito a su Servicio, preferiblemente al Negociado de Asistencia Ciudadana.

### 6.3. RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

El/la responsable técnico/a del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizará las siguientes actuaciones:

- Prestar asesoramiento y soporte tecnológico en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones al Servicio de Asistencia Ciudadana, para la resolución de dudas o dificultades respecto a la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento.
- Llevar a cabo el estudio, valoración y propuesta de la plataforma tecnológica necesaria para realizar el mantenimiento y actualización del catálogo de trámites.
- Realizar el mantenimiento técnico de la plataforma tecnológica que sustenta la sede electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

- Proveer de herramientas que faciliten la labor de actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales, de carácter no tributario, que se publican en la sede electrónica.
- Tramitar las “Solicitudes de acceso al gestor de contenidos de portales web municipales”.
- Las demás actuaciones que sean necesarias, de carácter meramente tecnológico, en relación con los sistemas de información y las comunicaciones, para asegurar la correcta actualización y mantenimiento del catálogo de trámites municipales de carácter no tributario, que, por su contenido tecnológico, deban ser abordadas por esta unidad.

El/la responsable técnico/a del Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá delegar estas tareas en personal adscrito a su Servicio.

#### 6.4. FILÓLOGA MUNICIPAL

La filóloga municipal adscrita a la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones realizará las siguientes actuaciones:

- Llevar a cabo la revisión y corrección, desde la óptica de corrección de estilo y lingüística, de todas las Fichas de Alta de Trámite y Fichas de Modificación de Trámite, debidamente cumplimentadas, que le sean enviadas por las unidades administrativas del Ayuntamiento, por la Secretaría General del Pleno y sus Comisiones y por el TEAM, con carácter previo a la publicación de dicha información en la sede electrónica. Dicha corrección se realizará, en todo caso, tomando como referencia la normativa lingüística establecida en las obras de la Real Academia Española (RAE), así como las recomendaciones de los especialistas en la materia específicamente orientadas a la simplificación y actualización del lenguaje de la Administración.
- Trasladar al remitente la versión corregida de las Fichas de Alta de Trámite y Fichas de Modificación de Trámites que le sean enviadas. Dicha corrección incluirá, en su caso, recomendaciones de carácter general que puedan ser de aplicación en otros documentos futuros.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



## 6.5. RESPONSABLE TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Además de las responsabilidades descritas en el epígrafe 6.1., el/la responsable técnico/a de la Sección de Proyectos de Innovación realizará las siguientes actuaciones:

- Dar de alta en el sistema SIA a todos los trámites que hayan sido dados de alta en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento, previa notificación por parte del Servicio de Asistencia Ciudadana.
- Dar de baja en el sistema SIA a todos los trámites que hayan sido dados de baja en el catálogo de trámites de carácter no tributario que se publica en la sede electrónica del Ayuntamiento, previa notificación por parte del Servicio de Asistencia Ciudadana.
- Tramitar las "Solicitudes de creación de página para la publicación de políticas de privacidad específicas".

El/la responsable técnico/a de la Sección de Proyectos de Innovación podrá delegar estas tareas en personal adscrito a su Sección.

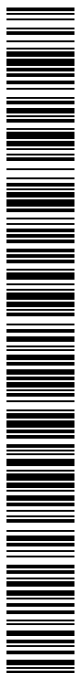
## 7. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La aprobación del presente protocolo y, en su caso, la modificación de su contenido se acordará por el órgano que ostente competencias en materia de organización.

Una vez aprobado, se realizarán cuantas actuaciones resulten necesarias para garantizar la adecuada difusión y conocimiento de lo dispuesto en el mismo.

Para garantizar la correcta ejecución y el seguimiento de lo establecido en el presente protocolo se establecerá un Comité de Seguimiento, el cual estará integrado por los empleados adscritos al Servicio de Asistencia Ciudadana, Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Secretaría General del Pleno y sus Comisiones, y Sección de Proyectos de Innovación, que sean designados a tal efecto. La participación en las actividades del Comité de Seguimiento no generará derechos económicos a sus integrantes.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H





El responsable técnico de la Sección de Proyectos de Innovación, en el plazo máximo de 4 meses desde la aprobación del presente protocolo, realizará la primera convocatoria para la constitución del citado Comité de Seguimiento. En dicha reunión se definirá el régimen de funcionamiento del mismo.

El Comité de Seguimiento se reunirá cuando la situación lo precise, a instancia de cualquiera de sus integrantes. En cualquier caso, este comité se reunirá como mínimo una vez al semestre. Los acuerdos adoptados en cada reunión se documentarán en la correspondiente Acta.

Los miembros del Comité de Seguimiento podrán ser sustituidos por las personas que se designen por quien corresponda. La sustitución, con carácter definitivo o temporal, de cualquiera de los miembros del Comité de Seguimiento deberá comunicarse antes de la convocatoria de la reunión correspondiente y quedará debidamente reflejada en el acta de la misma.

A las reuniones del Comité de Seguimiento podrán asistir invitados de cada uno de sus miembros que actuarán con voz pero sin voto.

Corresponderá al Comité de Seguimiento realizar cuantas actuaciones resulten necesarias para llevar a cabo el control, evaluación y seguimiento de la correcta implantación y cumplimiento del presente protocolo.

Adicionalmente, el Comité de Seguimiento resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que se deriven del mismo.

Asimismo, dado que el presente protocolo es un documento que nace con vocación de continua adaptación a la realidad del funcionamiento interno del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el Comité de Seguimiento podrá proponer mejoras y modificaciones en dicho protocolo.

En este sentido, el Comité de Seguimiento se reunirá como mínimo una vez al año para revisar el presente protocolo y, en su caso, proponer la incorporación de las modificaciones que se consideren necesarias tras el análisis de las lecciones aprendidas y cuantas mejoras relativas al contenido del protocolo sean necesarias.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
siv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H





Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

## 8. REFERENCIAS

- Ordenanza Reguladora del Procedimiento Administrativo Común Electrónico en la Administración Local (aprobada por la Junta de Gobierno de la FEMP el 14/12/2016).
- Protocolo de actualización del Catálogo de Procedimientos Administrativos existentes en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC número 4, de 7 de enero de 2011).
- Normas de modificación del Catálogo de Procedimientos del Ayuntamiento de Oviedo.
- Manual para publicar procedimientos administrativos en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (Acuerdo de Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2016).
- Política editorial y actualización de contenidos web de la Alcaldía de Itagüí (diciembre 2016).
- Manual del lenguaje administrativo del Ayuntamiento de Madrid (27.11.2007).

## 9. ANEXOS

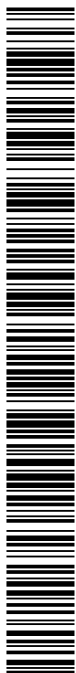
ANEXO 1. FICHA DE ALTA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.

ANEXO 2. FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.

ANEXO 3. INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA FICHA DE ALTA DE TRÁMITE Y FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE.

ANEXO 4. FICHA DE BAJA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 5. PRINCIPIOS DE GENERACIÓN DE CONTENIDOS.

## ANEXO 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

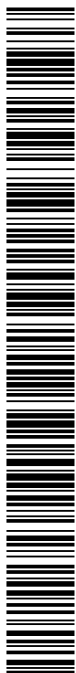
### ANEXO 1

## FICHA DE ALTA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 29 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validooc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

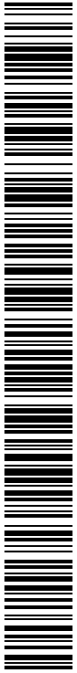
Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

## 1. HOJA INFORMATIVA

Denominación trámite

### APARTADOS

(\* Indique **NO PROCEDE** en caso de que no se deba incluir el apartado en la hoja informativa.

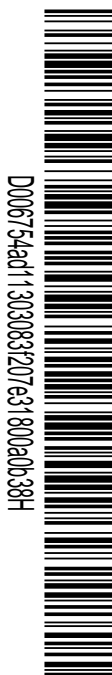
APARTADO	CONTENIDO
Objeto	
Unidad tramitadora	
- Denominación - Código en eXperta	

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

- Dirección - Teléfono - Correo electrónico - Nombre y apellidos del / la responsable técnico/a			
<b>Silencio administrativo</b> (Positivo o negativo + plazo)			
<b>Requisitos de iniciación</b> (condiciones o requisitos del solicitante para poder realizar el trámite; por ej., ser mayor de edad, estar empadronado en el municipio, etc.)			
<b>Documentación a aportar</b> (debe cumplir lo establecido en el artículo 28 LPAC)  Diferenciar entre documentación básica y casos	<b>Descripción</b>	<b>Base legal que sustenta su petición</b>	<b>¿Puede obtenerla electrónicamente el Ayuntamiento?</b>
<b>Base legal</b>	<b>Artículo</b>	<b>Texto legal/disposición normativa</b>	
<b>Quién puede realizar la solicitud</b>			
<b>Cómo lo puede presentar</b> (vía telemática, vía	El trámite puede ser instado por: • <b>Personas recogidas en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015 (físicas)</b>		



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



presencial, telefónica...)

**1. Vía Telemática.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico, o bien cualquier sistema de clave y/o contraseña concertada que pueda poner en marcha el Ayuntamiento.

**2. Quioscos de administración electrónica.** Quioscos que la Corporación Local pone a disposición de los ciudadanos, consistentes en un terminal de autoservicio ubicado en los vestíbulos de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, si su documento de identidad posee chip.

**3. Vía Presencial.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través de "**Usuarios No Registrados**", pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta generar la solicitud. Una vez generada la misma, imprimirla, adjuntar la documentación requerida y presentar en cualquiera de las oficinas descritas en el apartado "Dónde lo puede solicitar".

**4. Vía Correos.** Accediendo igual que en el apartado anterior, para una vez impresa la solicitud, y adjuntada la documentación que se deba aportar, enviar a la siguiente dirección:

**Oficina de Asistencia a la Ciudadanía**  
Calle León y Castillo, 270  
35005 Las Palmas de Gran Canaria

• **Personas recogidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015 (jurídicas...)**

**1. Vía Telemática.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico.

**Fechas en que lo puede solicitar**

**Dónde lo puede presentar**

**1. En el caso de que opte por la Tramitación Telemática:** Entrando en el diálogo interactivo marcando el botón **INICIAR TRÁMITE**, de forma sencilla y cómoda podrá ir confeccionando la solicitud. En cualquier momento, los 365 días del año.

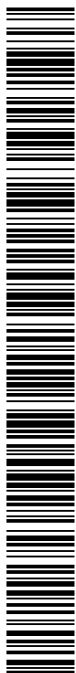
**2. En el caso de que opte por el Trámite Presencial:**

- En cualquiera de los registros u oficinas determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- En las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía que a continuación se relacionan:

**Oficina Central**

Dirección: calle León y Castillo, 270. Planta primera.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



Teléfono: 928.44.61.71 - 928.44.61.73  
Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30; sábado 10:00-13:00.

**Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira**

Dirección: calle Botas, 2.

Teléfono: 928.44.71.54

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Centro**

Dirección: calle Alfonso XIII, 2

Teléfono: 928.44.85.58 - 928.44.85.59

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

Dirección: calle Calzada Lateral del Norte, 35

Teléfono: 928.39.19.63 - 928.36.89.03

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Isleta-Puerto-Guanarteme**

Dirección: calle Pérez Muñoz, s/n (frente a la iglesia de la Luz).

Teléfono: 928.44.64.65 - 928.44.74.29

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Ciudad Alta**

Dirección: calle Sor Simona, 44 (esquina paseo Pintor Santiago Santana).

Teléfono: 928.44.73.71 - 928.44.85.28

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Tamaraceite-San Lorenzo-Tenoya**

Dirección: calle Capitán General Excmo. Sr. D. José Antonio Gutiérrez Mellado, 15

Teléfono: 928.44.85.24

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30.

**Mes de agosto:** de lunes a viernes en horario de mañana exclusivamente.

**Periodo navideño:** horario de atención al público de la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía, de 08:00 a 13:30 horas.

**Obligaciones económicas**

(pago de tasas, precios públicos o impuestos a través de autoliquidación, liquidación...)

**Órgano que resuelve**

**Plazo de resolución**

(plazo y base legal)



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

<b>¿Agota la vía administrativa?</b>	
<b>Recurso contra la resolución y plazo</b>	
<b>Notificación</b>	
<b>Observaciones</b> <i>(observaciones relativas a su tramitación, o cualquier otra información relevante que no se haya incluido en otros apartados de la hoja informativa)</i>	
<b>Información general</b>	

**OTROS APARTADOS.** Puede hacer uso de esta tabla en caso de que quiera añadir otros apartados que deban formar parte de la hoja informativa del trámite:

Nombre del apartado	Contenido del apartado

## 2. INSTANCIA

<b>¿Tiene instancia normalizada?</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
--------------------------------------	-----------	-----------

## 3. DESCARGAS / ENLACES

<b>Adjunte los documentos que deben estar en descargas asociados al trámite e indique enlaces (URL) que podrían facilitar información relacionada con el trámite</b>
<b>Denominación documento</b> <i>(ej. declaración responsable, doc. de autorización)</i>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validooc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



**URL**

#### 4. PALABRAS DE BÚSQUEDA

Indique todas las **palabras de búsqueda** por las que se puede localizar el trámite desde el buscador

#### 5. CRITERIOS DE BÚSQUEDA

Indique los **criterios de búsqueda** que procedan para la localización del trámite desde el buscador completándolos en **Seleccionados**

Criterios	Opciones	Seleccionados
<b>Procedimiento a seguir para</b>	Solicitar; Presentar; Declarar; Informar; Comunicar; Aportar; Recurrir; Reclamar; Impugnar; Alegar; Pagar; Abonar; Desistir; Renunciar; Reservar; Denunciar; Concursar * En caso de <b>Solicitar</b> podrá optar por las siguientes subopciones: Licencia de obras; Licencias (Ocupación, Actividad); Otras licencias; Bonificaciones y Exenciones; Alta, Baja o Cambios Padrón Hab.; Certificados; Cambio Titularidad o Datos Fiscales; Devolución (Avales, Ingresos Indeb.); Cita, Reserva; Otras solicitudes	
<b>Por temas</b>	Animales; Asociación y Participación; Cementerio; Comercio, Industria y Consumo; Cultura, Juventud, Educación y Deportes; Formación, Empleo y Empresas; Otros trámites; Población; Salud y Medio Ambiente; Seguridad Ciudadana; Servicios Sociales e Igualdad; Tributos; Urbanismo; Vehículos, Circulación y Transportes; Vivienda	
<b>Colectivos</b>	Asociaciones, Conductores, Consumidores, Contribuyentes, Desempleados y Emprendedores, Discapacitados, Empresarios y Comerciantes, Familias, Inmigrantes, Jóvenes, Mayores, Mujeres, Propietarios de Animales	
<b>Hechos vitales</b>	Busco /Tengo vivienda o local, Fallece un familiar, Me traslado de domicilio, Necesito certificado o documento, Necesito trabajar o crear mi empresa, Pago mis impuestos, Quiero estudiar o formarme, Quiero mejorar mi municipio, Tengo hijos, Vivo en pareja, Busco apoyo social, Busco ayudas o subvenciones, Tengo problemas con los vecinos	

Documento firmado por:

Fecha/hora:

DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)

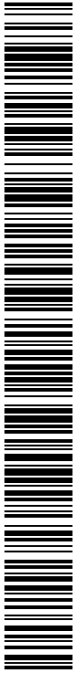
03/10/2019 12:05

MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)

03/10/2019 13:28

DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)

04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H





**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

--	--	--

### 6. DIÁLOGO

Complete cualquier tipo de **requisito, dato o información** que deba recogerse en el diálogo del trámite y que no ha sido indicado en apartados anteriores.

--

### 7. TEXTOS POR DEFECTO EXPONE Y SOLICITA

Redacte, en caso de que proceda, el texto por defecto que debe aparecer en el **EXPONE** y **SOLICITA** del trámite.

<b>EXPONE</b>	
<b>SOLICITA</b>	

### 8. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN BÁSICA (solo se aplica a personas físicas)

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

El responsable del tratamiento de sus datos es el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. Sus datos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento. El tratamiento de los datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable de tratamiento. Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación. Los datos serán conservados durante su vinculación con la entidad y durante los plazos legales de conservación.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose al AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, Servicio de Atención Ciudadana. Registro General de Entrada, en la siguiente dirección: c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, a través de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede->



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/valido/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



electrónica/index.html, o a través de los registros oficiales. Puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus derechos han sido vulnerados ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Dato de contacto Delegado de Protección de Datos: [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)

Puede consultar/solicitar información ampliada sobre protección de datos en <http://www.laspalmasgc.es/es/otras-secciones/privacidad> (POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS. Se indicará la URL del documento con la información ampliada).

## 9. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN AMPLIADA (solo se aplica a personas físicas)

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**¿Quién es el responsable de sus datos?**

**Nombre entidad:** AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**CIF:** P3501700C

**Dirección:** c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas.

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ (1)

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ (2)

**Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:** [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)

**¿Con qué finalidades vamos a tratar sus datos personales?**

En el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA vamos a tratar sus datos personales con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento.

**¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Al respecto debemos mencionar la siguiente normativa:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

**¿Durante cuánto tiempo vamos a mantener los datos personales?**

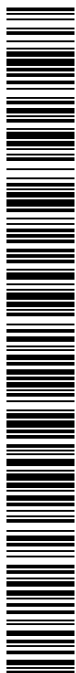
Los datos personales serán mantenidos mientras se mantenga la vinculación con el responsable. Al finalizar los mismos, los datos personales tratados se mantendrán durante los plazos legalmente previstos o durante el plazo que un juez o tribunal los pueda requerir atendiendo al plazo de prescripción de acciones judiciales. Los datos tratados se mantendrán en tanto no expiren los plazos legales aludidos anteriormente, si hubiera obligación legal de mantenimiento, o, de no existir ese plazo legal, hasta que el interesado solicite su supresión o revoque el consentimiento otorgado.

**¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?**

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 37 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207631800a0b38H>



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFQ  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación.

**¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento de datos?**

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre la existencia de un tratamiento de sus datos, a acceder a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o el interesado retire el consentimiento otorgado.

En determinados supuestos el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo los conservaremos de acuerdo con la normativa vigente.

En determinados supuestos puede ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos, que serán entregados en un formato estructurado, de uso común o lectura mecánica, a usted o el nuevo responsable de tratamiento que designe.

Tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que lo ha otorgado sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

El AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA dispone de formularios para el ejercicio de derechos que pueden ser descargados de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o también puede utilizar los elaborados por la Agencia Española de Protección de Datos o terceros. Estos formularios deberán ir firmados electrónicamente o ser acompañados de fotocopia del DNI. Si se actúa por medio de representante, de la misma manera deberá ir acompañado de copia de su DNI o con firma electrónica.

Los formularios podrán ser presentados presencialmente en el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, a través de la sede electrónica de este ayuntamiento o a través de los registros y vías correspondientes mencionados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) en el supuesto de que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos. El plazo máximo para resolver es el de un mes a contar desde la recepción de su solicitud.

(1) Indicar teléfono de la unidad gestora del trámite.

(2) Indicar correo electrónico de la unidad gestora del trámite.

El resto de los apartados se ajustará a las especificidades de cada trámite.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

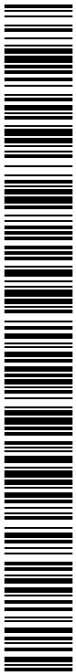
Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

## ANEXO 2

### FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 39 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

2019 - 41586

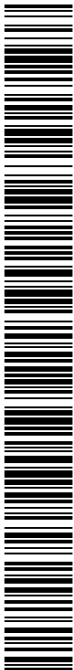
LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
 Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## 1. HOJA INFORMATIVA

Denominación trámite

(\*) Para indicar las **modificaciones que se deban realizar en un TRÁMITE YA EXISTENTE**, puede optar por las siguientes opciones:

1. Completar solo los apartados que se quiere modificar. **Para ello recomendamos la utilización del color rojo.** La restante información y configuración del trámite quedaría igual. Realizar lo mismo en caso de que se modifique parcialmente el contenido de un apartado, **se copiaría tal y como está el apartado y se destacarían en color rojo las modificaciones.**
2. En caso de modificaciones sustanciales del trámite recomendamos **completar todos apartados de la presente ficha.**

\* **Muy importante las modificaciones en los documentos a aportar.** En caso de modificaciones en los documentos que actualmente se deben aportar, debe indicarlo con la mayor claridad posible, así como **enunciar de forma expresa los documentos que haya que añadir o eliminar**, en su caso.

## APARTADOS

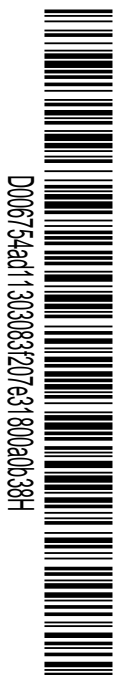
(\*) Indique **NO PROCEDE** en caso de que no se deba incluir el apartado en la hoja informativa.

APARTADO	CONTENIDO
Objeto	
Unidad Tramitadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código en eXperta</li> <li>- Denominación</li> <li>- Dirección</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Nombre y apellidos del / la</li> </ul>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 41 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e3180a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e3180a0b38H>



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

<i>responsable técnico/a</i>			
<b>Silencio Administrativo</b> <i>(Positivo o negativo + plazo)</i>			
<b>Requisitos de iniciación</b> <i>(condiciones o requisitos del solicitante para poder realizar el trámite; por ej., ser mayor de edad, estar empadronado en el municipio, etc.)</i>			
<b>Documentación a aportar</b> <i>(debe cumplir lo establecido en el artículo 28 LPAC)</i>  <i>Diferenciar entre documentación básica y casos</i>	<b>Descripción</b>	<b>Base legal que sustenta su petición</b>	<b>¿Puede obtenerla electrónicamente el Ayuntamiento?</b>
<b>Base Legal</b>	<b>Artículo</b>	<b>Texto legal/disposición normativa</b>	



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

<b>Documento firmado por:</b>	<b>Fecha/hora:</b>
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

<p><b>Quién puede realizar la solicitud</b></p>	<p>El trámite puede ser instado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas recogidas en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015 (físicas)</b></li> </ul>
<p><b>Cómo lo puede presentar</b>  <i>(via telemática, vía presencial, telefónica...)</i></p>	<p><b>1. Vía Telemática.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico, o bien cualquier sistema de clave y/o contraseña concertada que pueda poner en marcha el Ayuntamiento.</p> <p><b>2. Quioscos de administración electrónica.</b> Quioscos que la Corporación Local pone a disposición de los ciudadanos, consistentes en un terminal de autoservicio ubicado en los vestíbulos de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, si su documento de identidad posee chip.</p> <p><b>3. Vía Presencial.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través de <b>"Usuarios No Registrados"</b>, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta generar la solicitud. Una vez generada la misma, imprimirla, adjuntar la documentación requerida y presentar en cualquiera de las oficinas descritas en el apartado "Dónde lo puede solicitar".</p> <p><b>4. Vía Correos.</b> Accediendo igual que en el apartado anterior, para una vez impresa la solicitud, y adjuntada la documentación que se deba aportar, enviar a la siguiente dirección:</p> <p style="text-align: center;"><b>Oficina de Asistencia a la Ciudadanía</b>          Calle León y Castillo, 270          35005 Las Palmas de Gran Canaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personas recogidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015 (jurídicas...)</b></li> </ul> <p><b>1. Vía Telemática.</b> Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico.</p>
<p><b>Fechas en que lo puede solicitar</b></p>	
<p><b>Dónde lo puede presentar</b></p>	<p><b>1. En el caso de que opte por la Tramitación Telemática:</b> Entrando en el diálogo interactivo marcando el botón <b>INICIAR TRÁMITE</b>, de forma sencilla y cómoda podrá ir confeccionando la solicitud. En cualquier momento, los 365 días del año.</p> <p><b>2. En el caso de que opte por el Trámite Presencial:</b></p>



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

<p>Documento firmado por:</p>	<p>Fecha/hora:</p>
<p>DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)</p>	<p>03/10/2019 12:05</p>
<p>MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)</p>	<p>03/10/2019 13:28</p>
<p>DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)</p>	<p>04/10/2019 08:16</p>





• En cualquiera de los registros u oficinas determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

• En las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía que a continuación se relacionan:

**Oficina Central**

Dirección: calle León y Castillo, 270. Planta primera.

Teléfono: 928.44.61.71 - 928.44.61.73

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30; sábado 10:00-13:00.

**Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira**

Dirección: calle Botas, 2.

Teléfono: 928.44.71.54

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Centro**

Dirección: calle Alfonso XIII, 2

Teléfono: 928.44.85.58 - 928.44.85.59

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

Dirección: calle Calzada Lateral del Norte, 35

Teléfono: 928.39.19.63 - 928.36.89.03

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Isleta-Puerto-Guanarteme**

Dirección: calle Pérez Muñoz, s/n (frente a la iglesia de la Luz).

Teléfono: 928.44.64.65 - 928.44.74.29

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Ciudad Alta**

Dirección: calle Sor Simona, 44 (esquina paseo Pintor Santiago Santana).

Teléfono: 928.44.73.71 - 928.44.85.28

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Tamaraceite-San Lorenzo-Tenoya**

Dirección: calle Capitán General Excmo. Sr. D. José Antonio Gutiérrez Mellado, 15

Teléfono: 928.44.85.24

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30.

**Mes de agosto:** de lunes a viernes en horario de mañana exclusivamente.

**Periodo navideño:** horario de atención al público de la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía, de 08:00 a 13:30 horas.

**Obligaciones económicas**

(pago de tasas, precios públicos o impuestos a través de autoliquidación, liquidación...)

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

<b>Órgano que resuelve</b>	
<b>Plazo de resolución</b> <i>(plazo y base legal)</i>	
<b>¿Agota la vía administrativa?</b> <i>(sí o no)</i>	
<b>Recurso contra la resolución y plazo</b>	
<b>Notificación</b>	
<b>Observaciones</b> <i>(observaciones relativas a su tramitación, o cualquier otra información relevante que no se haya incluido en otros apartados de la hoja informativa)</i>	
<b>Información general</b>	

**OTROS APARTADOS.** Puede hacer uso de esta tabla en caso de que quiera añadir otros apartados que deban formar parte de la hoja informativa del trámite.

Nombre del apartado	Contenido del apartado

## 2. INSTANCIA

<b>¿Tiene instancia normalizada?</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
--------------------------------------	-----------	-----------

## 3. DESCARGAS / ENLACES

**Adjunte los documentos que deben estar en descargas asociados al trámite e indique enlaces (URL) que podrían facilitar información relacionada con el trámite**

Denominación documento <i>(ej. declaración responsable, doc. de autorización)</i>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

<b>URL</b>

#### 4. PALABRAS DE BÚSQUEDA

Indique todas las <b>palabras de búsqueda</b> por las que se puede localizar el trámite desde el buscador

#### 5. CRITERIOS DE BÚSQUEDA

Indique los <b>criterios de búsqueda</b> que procedan para la localización del trámite desde el buscador completándolos en <b>Seleccionados</b>		
Criterios	Opciones	Seleccionados
<b>Procedimiento a seguir para</b>	Solicitar; Presentar; Declarar; Informar; Comunicar; Aportar; Recurrir; Reclamar; Impugnar; Alegar; Pagar; Abonar; Desistir; Renunciar; Reservar; Denunciar; Concursar * En caso de <b>Solicitar</b> podrá optar por las siguientes subopciones: Licencia de obras; Licencias (Ocupación, Actividad); Otras licencias; Bonificaciones y Exenciones; Alta, Baja o Cambios Padrón Hab.; Certificados; Cambio Titularidad o Datos Fiscales; Devolución (Avales, Ingresos Indeb.); Cita, Reserva; Otras solicitudes	
<b>Por temas</b>	Animales; Asociación y Participación; Cementerio; Comercio, Industria y Consumo; Cultura, Juventud, Educación y Deportes; Formación, Empleo y Empresas; Otros trámites; Población; Salud y Medio Ambiente; Seguridad Ciudadana; Servicios Sociales e Igualdad; Tributos; Urbanismo; Vehículos, Circulación y Transportes; Vivienda	
<b>Colectivos</b>	Asociaciones, Conductores, Consumidores, Contribuyentes, Desempleados y Emprendedores, Discapacitados, Empresarios y Comerciantes, Familias, Inmigrantes, Jóvenes, Mayores, Mujeres, Propietarios de Animales	
<b>Hechos vitales</b>	Busco /Tengo vivienda o local, Fallece un familiar, Me traslado de domicilio, Necesito certificado o documento, Necesito trabajar o crear mi empresa, Pago mis impuestos, Quiero estudiar o formarme, Quiero mejorar mi municipio, Tengo hijos, Vivo en pareja, Busco apoyo social, Busco ayudas o subvenciones, Tengo problemas con los vecinos	



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en [http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c\\_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H](http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H)

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

### 6. DIÁLOGO

Indique cualquier tipo de **requisito, dato o información** que deba recogerse en el diálogo del trámite y que no ha sido indicado en apartados anteriores.

### 7. TEXTOS POR DEFECTO EXPONE Y SOLICITA

Indique, en caso de que proceda, el texto por defecto que debe aparecer en el **EXPONE** y **SOLICITA** del trámite.

<b>EXPONE</b>	
<b>SOLICITA</b>	

### 8. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN BÁSICA (solo se aplica a personas físicas)

El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:

El responsable del tratamiento de sus datos es el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. Sus datos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento. El tratamiento de los datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable de tratamiento. Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación. Los datos serán conservados durante su vinculación con la entidad y durante los plazos legales de conservación. Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose al AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, Servicio de Atención Ciudadana. Registro General de Entrada, en la siguiente dirección: c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, a través de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o a través de los registros oficiales. Puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus derechos han sido vulnerados ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).  
 Dato de contacto Delegado de Protección de Datos: [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)  
 Puede consultar/solicitar información ampliada sobre protección de datos en <http://www.laspalmasgc.es/es/otras-secciones/privacidad> (POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS. Se indicará la URL del documento con la información ampliada).

### 9. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS - INFORMACIÓN AMPLIADA (solo se aplica a personas físicas)

El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:

¿Quién es el responsable de sus datos?

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
 Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFQ  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

**Nombre entidad:** AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**CIF:** P3501700C

**Dirección:** c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas.

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ (1)

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ (2)

**Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:** dpd@ayto.laspalmasgc.es

**¿Con qué finalidades vamos a tratar sus datos personales?**

En el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA vamos a tratar sus datos personales con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento.

**¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Al respecto debemos mencionar la siguiente normativa:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

**¿Durante cuánto tiempo vamos a mantener los datos personales?**

Los datos personales serán mantenidos mientras se mantenga la vinculación con el responsable. Al finalizar los mismos, los datos personales tratados se mantendrán durante los plazos legalmente previstos o durante el plazo que un juez o tribunal los pueda requerir atendiendo al plazo de prescripción de acciones judiciales. Los datos tratados se mantendrán en tanto no expiren los plazos legales aludidos anteriormente, si hubiera obligación legal de mantenimiento, o, de no existir ese plazo legal, hasta que el interesado solicite su supresión o revoque el consentimiento otorgado.

**¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?**

Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación.

**¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento de datos?**

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre la existencia de un tratamiento de sus datos, a acceder a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o el interesado retire el consentimiento otorgado.

En determinados supuestos el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo los conservaremos de acuerdo con la normativa vigente.

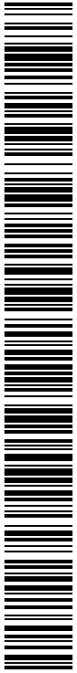
En determinados supuestos puede ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos, que serán entregados en un formato estructurado, de uso común o lectura mecánica, a usted o el nuevo responsable de tratamiento que designe.

Tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que lo ha otorgado sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 48 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e3180a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e3180a0b38H>



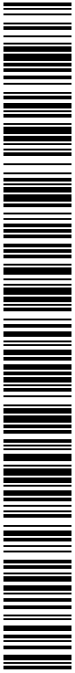
Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

El AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA dispone de formularios para el ejercicio de derechos que pueden ser descargados de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o también puede utilizar los elaborados por la Agencia Española de Protección de Datos o terceros. Estos formularios deberán ir firmados electrónicamente o ser acompañados de fotocopia del DNI. Si se actúa por medio de representante, de la misma manera deberá ir acompañado de copia de su DNI o con firma electrónica.

Los formularios podrán ser presentados presencialmente en el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, a través de la sede electrónica de este ayuntamiento o a través de los registros y vías correspondientes mencionados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) en el supuesto de que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos. El plazo máximo para resolver es el de un mes a contar desde la recepción de su solicitud.

- (1) Indicar teléfono de la unidad gestora del trámite.
  - (2) Indicar correo electrónico de la unidad gestora del trámite.
- El resto de los apartados se ajustará a las especificidades de cada trámite.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

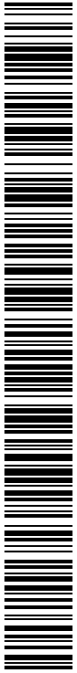
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 3

### INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA FICHA DE ALTA DE TRÁMITE Y LA FICHA DE MODIFICACIÓN DE TRÁMITE



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 50 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

**Instrucciones para cumplimentar la Ficha de Alta de Trámite y la  
Ficha de Modificación de Trámite****HOJA INFORMATIVA**

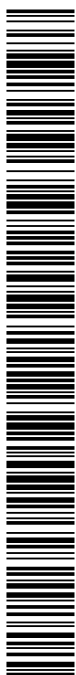
**1. Denominación trámite:** en este apartado constará el título del trámite. Se redactará de tal forma que permita su identificación y comprensión de forma clara tanto para la ciudadanía como para los empleados públicos.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en su redacción, muchas de ellas recogidas en el Sistema de Información Administrativa (SIA). Con carácter general:

- La denominación del trámite será lo más escueta posible, ya que para la explicación de su finalidad está el campo *Objeto*.
- Se evitará referencia a fechas, períodos o años o número de convocatoria, salvo que fuese imprescindible para la identificación del trámite.
- Se evitará toda referencia normativa.
- Se evitará consignar claves, siglas o abreviaturas en exclusiva para identificar el trámite, salvo en los casos en los que las siglas sean de conocimiento generalizado (por ejemplo, IVTM, IBI, ENCSARP).
- Se evitará toda referencia a los términos “procedimiento” o “servicio” para simplificar las búsquedas y la explotación de la información, y no incurrir en redundancias.
- Se evitarán referencias a expresiones como “solicitud” y similares, así como a alguna fase concreta del procedimiento (“convocatoria”, “concesión”, “resolución”), puesto que la denominación debe aludir a un título-resumen claro e inequívoco.

**2. Objeto:** en este apartado se realizará una breve descripción del objeto y finalidad del trámite. Con su lectura se debe poder identificar de forma clara la finalidad del trámite, especialmente

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c>  
s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H





para la ciudadanía. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda su redacción en infinitivo (por ejemplo, Solicitar (...), Presentar (...), Interponer un recurso (...)).
- Se debe redactar de forma comprensible para los ciudadanos o destinatarios.
- Se redactará desde el punto de vista del destinatario del trámite (normalmente, ciudadanos o empresas) y no desde el punto de vista del gestor.
- Se evitarán transcripciones literales de textos de disposiciones normativas.
- Se evitará que su contenido sea idéntico al de la denominación del trámite.

**3. Unidad tramitadora:** en este apartado se cumplimentará la unidad competente de la tramitación. Se deberá incluir la siguiente información:

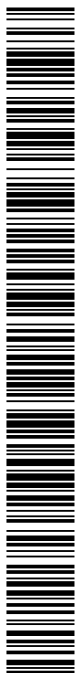
- Denominación de la unidad tramitadora.
- Código de la misma en la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento.

*Ejemplo: (02) Servicio de Asistencia Ciudadana.*

- Dirección de la unidad tramitadora.
- Teléfono de contacto y correo electrónico de la unidad tramitadora.
- Nombre y apellidos del / la responsable técnico/a de la unidad tramitadora.

**4. Silencio administrativo:** se hará referencia al sentido del silencio en caso de que no se dicte resolución expresa en plazo. Con carácter general, será suficiente con especificar si el sentido del silencio es **Positivo** o **Negativo** y el **Plazo** (en días o meses).

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

\* En casos concretos es posible que haya que redactar el contenido con más información, ya que, por ejemplo, puede tener diferente efecto el silencio según determinada casuística o simplemente se quiere mostrar más información. En ese caso se podrá dar una redacción libre al apartado.

**5. Requisitos de iniciación:** se indicará si existen condiciones o requisitos del solicitante para poder realizar el trámite.

*Ejemplos: ser mayor de edad, estar empadronado en el municipio, etc.*

**6. Documentación a aportar:** en este apartado se indicará la documentación que se debe aportar, la base legal que sustenta su petición y si existe o no la posibilidad de que el Ayuntamiento pueda obtener electrónicamente dichos documentos.

En la cumplimentación de la documentación que se ha de aportar se deben tener en cuenta las novedades en los documentos a aportar por los interesados del artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC), que regula, entre otros aspectos, que no se podrán requerir a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable ni tampoco originales salvo que la normativa reguladora aplicable así lo estipule. Asimismo, los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o que hayan sido elaborados por cualquier otra Administración.

Se deberá diferenciar entre documentación **básica** y documentación **según casos**.

- La **documentación básica** engloba aquellos documentos que hay que aportar **siempre**. Su no aportación supondrá que se le requiera por subsanación y mejora de la solicitud en el momento de presentar la solicitud, salvo que por la naturaleza del trámite no proceda realizar dicha subsanación en ese instante. Un ejemplo son las convocatorias de personal en las que se abre un plazo de subsanación único y no procede realizar la subsanación en el momento de presentar la solicitud.

La **documentación según casos** agrupa aquellos documentos que hay que aportar si cumplen una casuística. En el



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
 Dirección General de Innovación Tecnológica  
 Sección de Proyectos de Innovación  
 Ref.: BRFG  
 Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
 Trámite: Protocolo

caso de que se cumpla, será obligatoria la aportación de los documentos asociados al mismo, con las mismas consecuencias que la documentación básica. Estos casos dependerán de pasos del diálogo del trámite (asistente virtual).

Un ejemplo de documentos dependientes de casos se puede apreciar en el trámite de Inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes por nacimiento. Dentro de ese trámite, existe documentación básica y según casos:

**ALTA/S POR NACIMIENTO**

**Documentación básica Alta/s por Nacimiento**

- Libro de familia donde figura el/la recién nacido/a y sus padres o Certificado de nacimiento.
- Documento acreditativo de la identidad de los padres o representante legal.
- Hoja padronal cumplimentada y firmada por ambos progenitores o tutores.

**En caso de inscripción del recién nacido por solo uno de los progenitores, en el caso de que la guarda y custodia del menor no esté confiada en exclusiva al progenitor que realiza la solicitud:**

- Autorización por escrito del progenitor que NO realiza la solicitud.

**En caso de separación o divorcio: Inscripción del recién nacido por el padre o madre que tiene la guarda y custodia**

- Resolución judicial acreditativa de la guarda y custodia.

**En caso de...**

Existe otro tipo de documentos que pueden estar tanto en la documentación básica como en la documentación según casos. Se trata de los **documentos opcionales**, es decir, aquellos cuya aportación no es en ningún caso obligatoria, por lo que su no aportación no supondrá un requerimiento por subsanación y mejora de la solicitud.

Por ejemplo, en el trámite de Reclamación en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) figuran como documentos opcionales *Cualquier documentación probatoria (tique, contrato, factura, resguardo de depósito, etc.)*, ya que se trata de un documento que no es obligatorio aportar pero que puede ayudar a la resolución de la reclamación presentada y se especifica como ayuda para los destinatarios del trámite.

**7. Base legal:** se incorporarán las diferentes disposiciones normativas que regulen el trámite. Podrá ser normativa europea, estatal, autonómica y local.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



Se debe tratar de identificar los artículos concretos de las normativas que sean de aplicación, y no hacer uso siempre del texto íntegro (*Disposición normativa y Artículo/s*).

Toda esta normativa se incorporará al apartado de *Base Legal* del trámite.

Recomendaciones:

- Se deberá incluir su nombre oficial.
- Debe evitarse recurrir innecesariamente a normativa de carácter general cuando existan normas específicas.

En caso de ser numerosa la normativa aplicable, se debería seleccionar la más relevante y directamente relacionada con el trámite.

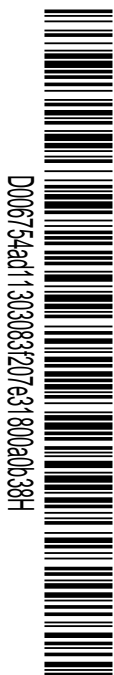
No se incluirán instrucciones y cualquier otro tipo de actividad administrativa análoga a la que los ciudadanos no pudieran tener acceso.

\* En caso de que se trate de normativa de ámbito local, se deben enviar dichos documentos en formato PDF junto con la ficha del trámite, para así poder incorporarlos al apartado de base legal del trámite.

**8. Quién puede realizar la solicitud:** se indicará la/s persona/s o sujeto/s que pueden realizar el trámite.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

Cualquier persona física o jurídica o su representante debidamente acreditado.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validooc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**9. Cómo lo puede presentar:** se especificarán los canales por los que se puede presentar la solicitud, diferenciando, con carácter general, entre las personas físicas (artículo 14.1 LPAC) y los sujetos recogidos en el artículo 14.2 y 3 LPAC.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**El trámite puede ser instado por:**

• **Personas recogidas en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015 (físicas)**

**1. Vía Telemática.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico, o bien cualquier sistema de clave y/o contraseña concertada que pueda poner en marcha el Ayuntamiento.

**2. Quioscos de administración electrónica.** Quioscos que la Corporación Local pone a disposición de los ciudadanos, consistentes en un terminal de autoservicio ubicado en los vestíbulos de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, si su documento de identidad posee chip.

**3. Vía Presencial.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través de "**Usuarios No Registrados**", pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta generar la solicitud. Una vez generada la misma, imprimirla, adjuntar la documentación requerida y presentar en cualquiera de las oficinas descritas en el apartado "Dónde lo puede solicitar".

**4. Vía Correos.** Accediendo igual que en el apartado anterior, para una vez impresa la solicitud, y adjuntada la documentación que se deba aportar, enviar a la siguiente dirección:

**Oficina de Asistencia a la Ciudadanía**  
Calle León y Castillo, 270  
35005 Las Palmas de Gran Canaria

• **Personas recogidas en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015 (jurídicas...)**

**1. Vía Telemática.** Accediendo a esta Ventanilla Virtual a través del Certificado Digital, pulsando en el botón **INICIAR TRÁMITE**, y siguiendo los pasos que indica el diálogo interactivo hasta presentar la solicitud y sus documentos asociados. Para ello, la persona que vaya a realizar el trámite deberá tener en su poder el Certificado Digital o DNI Electrónico.

Puede darse el caso de trámites que solo se puedan tramitar por un canal de forma obligatoria (por ejemplo, solo telemático o solo presencial). En ese caso se deberá especificar claramente cómo se puede presentar. Se recomienda que la redacción sea similar al del contenido por defecto, modificando lo que se considere oportuno.

**10. Fechas en que lo puede solicitar:** se detallará cuándo podrá presentar la solicitud. Podrán ser plazos concretos, sujeto a convocatorias o continuo (en cualquier momento).

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

En cualquier momento, los 365 días del año.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**1. En el caso de que opte por la Tramitación Telemática:**

Entrando en el diálogo interactivo marcando el botón INICIAR TRÁMITE, de forma sencilla y cómoda podrá ir confeccionando la solicitud. En cualquier momento, los 365 días del año.

**2. En el caso de que opte por el Trámite Presencial:**

- En cualquiera de los registros u oficinas determinados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- En las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía que a continuación se relacionan:

**Oficina Central**

Dirección: calle León y Castillo, 270. Planta primera.

Teléfono: 928.44.61.71 - 928.44.61.73

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30; sábado 10:00-13:00.

**Distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira**

Dirección: calle Botas, 2. Teléfono: 928.44.71.54

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Centro**

Dirección: calle Alfonso XIII, 2.

Teléfono: 928.44.85.58 - 928.44.85.59

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

Dirección: calle Calzada Lateral del Norte, 35.

Teléfono: 928.39.19.63 - 928.36.89.03

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Isleta-Puerto-Guanarteme**

Dirección: calle Pérez Muñoz, s/n (frente a la iglesia de la Luz).

Teléfono: 928.44.64.65 - 928.44.74.29

Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Ciudad Alta**

Dirección: calle Sor Simona, 44 (esquina paseo Pintor Santiago Santana).

Teléfono: 928.44.73.71 - 928.44.85.28 Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00.

**Distrito Tamaraceite-San Lorenzo-Tenoya**

Dirección: calle Capitán General Excmo. Sr. D. José Antonio Gutiérrez Mellado, 15.

Teléfono: 928.44.85.24. Horario de atención al público: lunes a viernes 8:00-14:00; jueves 16:30-19:30.

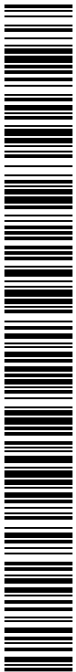
**Mes de agosto:** de lunes a viernes en horario de mañana exclusivamente.

**Periodo navideño:** horario de atención al público de la Oficina de Asistencia a la Ciudadanía, de 08:00 a 13:30 horas.

**11. Dónde lo puede presentar:** se detallarán los lugares donde se puede presentar, tanto en caso de tramitación presencial como telemática.

En caso de que varíen los lugares de presentación, se podrá dar la redacción que se considere oportuna al apartado.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



\* Este apartado guarda relación con el apartado de **Cómo lo puede presentar**, por lo que habrá que tener en cuenta que sus contenidos no sean contradictorios.

**12. Obligaciones económicas:** se especificará si en el trámite existe la obligación de abono de algún tributo (tasa, precio público o impuesto) a través de autoliquidación o liquidación.

Se debe detallar el tributo y el importe a abonar del mismo. Es recomendable que conste también la disposición normativa en la que se regula la obligación del pago y el importe.

En caso de que no existan obligaciones económicas, se pondrá **Ninguna** o, si directamente no debe aparecer ese apartado en la hoja informativa, se detallará que **No procede**.

**13. Órgano que resuelve:** en este apartado se incluirá el órgano encargado de la resolución de la solicitud, en caso de que la hubiese.

**14. Plazo de resolución:** especificar el plazo máximo para dictar la resolución (en días o meses) y la base legal en la que se regula.

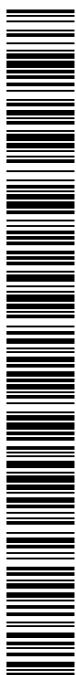
**15. Agota la vía administrativa:** indicar si el trámite agota y pone fin a la vía administrativa.

Se pondrá **Sí** o **No**.

**16. Recurso contra la resolución y plazo:** se especificarán los medios de impugnación o recursos que se pueden interponer contra la resolución expresa o por la desestimación por silencio negativo. Se deben especificar todos los recursos que se puedan presentar y el plazo para la interposición de cada uno de ellos.

**17. Notificación:** se detallará cómo se desarrolla la práctica de las notificaciones asociadas a la solicitud. Es un campo de texto libre, si bien existe un contenido por defecto.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H





**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

Se le notificará en la forma y plazos que establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (arts. 40 y siguientes), en el domicilio indicado en su solicitud, mediante correo certificado con acuse de recibo o mediante notificador municipal y/o, en su caso, mediante la notificación por medios electrónicos.

**18. Observaciones:** se podrán incorporar observaciones relativas a su tramitación, al procedimiento que corresponde seguir una vez presentada la solicitud o cualquier otra información relevante para sus destinatarios que no se haya incluido en otros apartados de la hoja informativa.

**19. Información general:** se trata de un campo más amplio que el de Observaciones para detallar cualquier otro tipo de información general que se quiera incorporar a la hoja informativa del trámite.

**- OTROS APARTADOS**

Siempre podrá añadir cualquier otro apartado que considere oportuno en la tabla establecida a tal efecto.

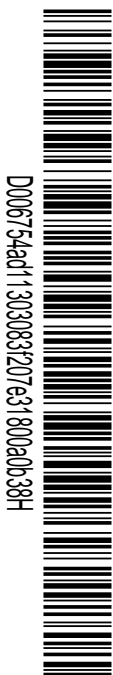
De los nuevos apartados deberá completar su **denominación** y el **contenido** que debe figurar en el mismo.

**OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRÁMITE**

**- Instancia:** deberá contestar si existe o no un modelo de instancia normalizada para el trámite.

\* En caso afirmativo, debe aportar dicho documento en formato PDF cuando se envíe la ficha del alta o modificación de trámite.

Las instancias deberán contener la información básica de protección de datos de carácter personal, así como los datos sobre la URL en la que se puede consultar el documento con la información ampliada.



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





- **Descargas/Enlaces:** en este apartado deberá adjuntar otros documentos normalizados asociados al trámite (un modelo de declaración responsable, de autorización, etc.). Normalmente se trata de documentos que el interesado va a tener que completar y adjuntar a la hora de tramitar la solicitud.

*Por ejemplo, en el trámite de Inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes un documento que se incluiría sería el Modelo de Hoja Padronal.*

Aparte de los documentos, también se deberán incorporar las URL que estén relacionadas con el trámite en cuestión y que puedan aportar más información sobre el mismo.

*Por ejemplo, en el trámite de Derecho de acceso a la información pública se pondrá la URL de enlace al Portal de Transparencia del Ayuntamiento.*

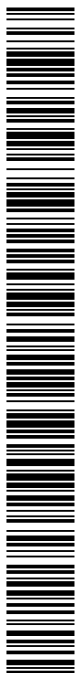
- **Palabras de búsqueda:** el objetivo de las palabras de búsqueda es facilitar la localización de los trámites a través de la sede electrónica por parte de la ciudadanía y por los empleados públicos encargados de la atención presencial. Se deben añadir palabras que sean conocidas por la ciudadanía para la identificación del trámite.

- **Criterios de búsqueda:** para cada uno de los criterios de búsqueda (procedimiento a seguir para, por temas, por colectivos y por hechos vitales), se seleccionarán aquellas opciones de búsqueda que procedan (una o varias) para la localización del trámite desde el buscador.

- **Diálogo:** el sistema empleado cuenta con un asistente virtual (diálogo) que se va completando a la hora de presentar una solicitud. En este apartado lo que se pretende es que se especifiquen aquellos datos (diferenciando entre obligatorios y no obligatorios), preguntas y demás aspectos que se considere que se deben tener en cuenta para la configuración del diálogo. En cualquier caso, tendrá la consideración de pautas a seguir o instrucciones, ya que la implementación definitiva no dependerá obligatoriamente de lo especificado en este apartado.

- **Expone y Solicita:** a la hora de presentar una solicitud, cada trámite puede contar con un texto predefinido para los campos expone y solicita, si bien los mismos podrán ser modificados por el interesado a la hora de tramitar.

En estos apartados se podrá detallar el texto que por defecto deberá figurar en los citados apartados.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



**- Cláusula de Protección de Datos - Información Básica (solo se aplica a personas físicas):** en este apartado se cumplimentará la cláusula de información básica de protección de datos, que deberá aparecer en el pie de la instancia que se elaborará por la aplicación del Registro General de Entrada, siendo obligatoria su presentación y adaptación a cada supuesto.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

El responsable del tratamiento de sus datos es el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA. Sus datos serán tratados con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento. El tratamiento de los datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable de tratamiento. Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación. Los datos serán conservados durante su vinculación con la entidad y durante los plazos legales de conservación.

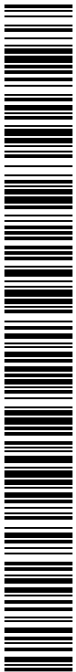
Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose al AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, Servicio de Atención Ciudadana. Registro General de Entrada, en la siguiente dirección: c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, a través de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o a través de los registros oficiales. Puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus derechos han sido vulnerados ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Dato de contacto Delegado de Protección de Datos: [dpd@ayto.laspalmasgc.es](mailto:dpd@ayto.laspalmasgc.es)

Puede consultar/solicitar información ampliada sobre protección de datos en <http://www.laspalmasgc.es/es/otras-secciones/privacidad> (POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS. Se indicará la URL del documento con la información ampliada).

**- Cláusula de Protección de Datos - Información ampliada (solo se aplica a personas físicas):** en este apartado se recoge, a título ilustrativo, un modelo genérico de la información ampliada que habrá de proporcionarse a la ciudadanía y que deberá publicarse en el apartado de Privacidad de la web municipal, para lo cual deberá cumplimentar y tramitar a la Sección de Proyectos de Innovación el formulario de "Solicitud de página para la publicación de POLÍTICAS DE PRIVACIDAD ESPECÍFICAS", disponible en la intranet municipal. Previamente se deberá disponer de acceso al gestor de contenidos

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



de portales web municipales, lo cual podrá obtener cumplimentando y tramitando al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones e Innovación el formulario de "Solicitud de acceso al gestor de contenidos de portales web municipales", disponible en la intranet municipal.

La cláusula de información básica de protección de datos recogerá la información sobre la forma de acceder a la información ampliada, siendo obligado su cumplimiento antes del alta del trámite en la sede electrónica.

**El contenido por defecto de este apartado es el siguiente:**

**¿Quién es el responsable de sus datos?**

**Nombre entidad:** AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

**CIF:** P3501700C

**Dirección:** c/ León y Castillo, n.º 270, 35005, Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas.

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ (1)

**Correo electrónico:** \_\_\_\_\_ (2)

**Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos:**  
dpd@ayto.laspalmasgc.es

**¿Con qué finalidades vamos a tratar sus datos personales?**

En el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA vamos a tratar sus datos personales con la finalidad de atender, gestionar y registrar las solicitudes de trámite o servicios prestados por este ayuntamiento.

**¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Al respecto debemos mencionar la siguiente normativa:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H



### ¿Durante cuánto tiempo vamos a mantener los datos personales?

Los datos personales serán mantenidos mientras se mantenga la vinculación con el responsable. Al finalizar los mismos, los datos personales tratados se mantendrán durante los plazos legalmente previstos o durante el plazo que un juez o tribunal los pueda requerir atendiendo al plazo de prescripción de acciones judiciales. Los datos tratados se mantendrán en tanto no expiren los plazos legales aludidos anteriormente, si hubiera obligación legal de mantenimiento, o, de no existir ese plazo legal, hasta que el interesado solicite su supresión o revoque el consentimiento otorgado.

### ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Podrán comunicarse sus datos personales a otros órganos o entidades de la Administración local, de la Comunidad Autónoma o Administración estatal con competencia en la materia y cuando exista ley o norma con rango de ley que obligue a dicha comunicación.

### ¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento de datos?

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre la existencia de un tratamiento de sus datos, a acceder a sus datos personales, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos o, en su caso, solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos o el interesado retire el consentimiento otorgado.

En determinados supuestos el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso solo los conservaremos de acuerdo con la normativa vigente.

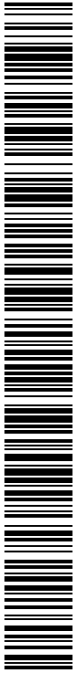
En determinados supuestos puede ejercitar su derecho a la portabilidad de los datos, que serán entregados en un formato estructurado, de uso común o lectura mecánica, a usted o el nuevo responsable de tratamiento que designe.

Tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que lo ha otorgado sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

El AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA dispone de formularios para el ejercicio de derechos que pueden ser descargados de la sede electrónica municipal, <http://www.laspalmasgc.es/es/online/sede-electronica/index.html>, o también puede utilizar los elaborados por la Agencia Española de Protección de Datos o terceros. Estos formularios deberán ir firmados electrónicamente o ser acompañados de fotocopia del DNI. Si se actúa por medio de representante, de la misma manera deberá ir acompañado de copia de su DNI o con firma electrónica.

Los formularios podrán ser presentados presencialmente en el AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, a través de la sede electrónica de este ayuntamiento o a través de los registros y vías correspondientes mencionados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

2019 - 41586  
LIBRO  
RESOLUCIONES Y DECRETOS  
04/10/2019 22:14

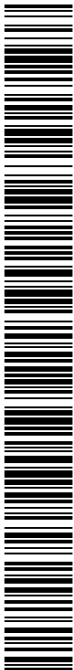


Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) en el supuesto de que considere que no se ha atendido convenientemente el ejercicio de sus derechos. El plazo máximo para resolver es el de un mes a contar desde la recepción de su solicitud.

- (1) Indicar teléfono de la unidad gestora del trámite.
- (2) Indicar correo electrónico de la unidad gestora del trámite.

El resto de los apartados se ajustará a las especificidades de cada trámite.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

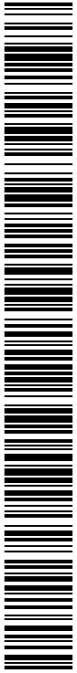
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 4

### FICHA DE BAJA DE TRÁMITE EN EL CATÁLOGO DE TRÁMITES



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 65 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



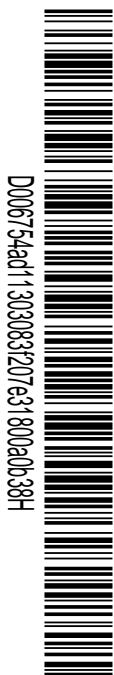
**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

### INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE

<b>Denominación trámite</b>	
<b>Unidad tramitadora</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código en eXperta.</li> <li>- Denominación.</li> <li>- Dirección.</li> <li>- Teléfono.</li> <li>- Correo electrónico.</li> <li>- Nombre y apellidos del / la responsable técnico/a</li> </ul>	

<b>Motivo de la baja</b>	
--------------------------	--



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

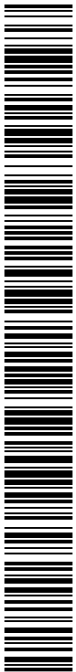
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 5

### PRINCIPIOS DE GENERACIÓN DE CONTENIDOS



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 67 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16





Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

Conforme se establece en el artículo 8.d. de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, uno de los derechos de la ciudadanía en el marco de la Administración electrónica es “disfrutar de contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles”.

Asimismo, en virtud del artículo 48.l de la citada ordenanza, uno de los criterios de simplificación administrativa que han de tenerse en cuenta en relación con todos los trámites y procedimientos que se vayan incorporando a la gestión electrónica es la “utilización, en todo momento, de un lenguaje administrativo sencillo, preciso, comprensible y de género que favorezca la adecuada comunicación con la ciudadanía”.

Por su parte, el artículo 5 de la Ordenanza Reguladora de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Reutilización del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria determina que los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación adecuarán sus actuaciones, entre otros, al principio general de “calidad de la información”. En virtud de dicho principio, siempre que sus recursos lo permitan, los responsables de la publicación adaptarán la información que se vaya a publicar, dotándola de una estructura, presentación y redacción que facilite su completa comprensión por cualquier persona.

Conforme el artículo 6.1. apartados d) y e) de dicha ordenanza, se deberán adoptar las medidas de gestión de la información que hagan fácil su localización y divulgación, así como su accesibilidad, interoperabilidad, calidad y reutilización, debiendo publicar la información de una manera clara, estructurada y entendible para las personas.

Además, el artículo 6.3 de la citada ordenanza establece que toda la información estará progresivamente, en cuanto se disponga de los medios suficientes, a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad accesible, entendiéndose por tal aquella que sea suministrada por medios o en formatos accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos.

En esta misma línea, el artículo 13.e) de la ordenanza determina que la información se publicará o pondrá a disposición



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en [http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c\\_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H](http://sedeelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c_s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H)

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



utilizando medios y formatos adecuados y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos.

Respecto de la forma de publicación de la información, el artículo 19.1 de la ordenanza establece que la información se publicará de manera clara y estructurada, y fácil de entender, utilizando un lenguaje accesible. Si por la naturaleza o el contenido de la información esta resultase compleja por su lenguaje técnico, se realizará, siempre que sea posible, una versión específica y más sencilla para su publicación.

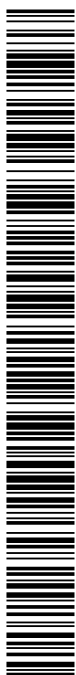
La necesidad de utilizar un lenguaje claro, accesible y correcto en la comunicación con la ciudadanía tiene reflejo, asimismo, en documentos de ámbito más general, como las Directrices de Técnica Normativa (BOE n.º 180, de 29 de julio de 2005), que establecen, entre otros criterios lingüísticos, el uso de un lenguaje culto, adecuado a las normas lingüísticas de la Real Academia Española, e introducen algunas restricciones en relación con el empleo de tecnicismos y extranjerismos.

Por todo ello, se considera oportuno incluir en el presente protocolo, a modo de anexo, una serie de recomendaciones en relación con la generación de contenidos sobre los trámites municipales, de carácter no tributario, que se publiquen en la sede electrónica:

### 1. Los contenidos deben ser entendibles

- Los contenidos deben ser claros y precisos. En la medida de lo posible se utilizará un lenguaje sencillo y culturalmente accesible, de modo que queden intelectualmente al alcance de la mayoría de las personas y se garantice su comprensión.
- No se deben usar abreviaturas. En caso de que estas fueran necesarias, irán siempre referenciadas después de que sean utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.
- No se deben usar tecnicismos. En caso de que fueran necesarios, se deberá explicar el significado de los mismos inmediatamente después de que sean utilizados por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



- No se utilizarán términos en idiomas extranjeros. Cuando sea necesario su uso, dichos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.

- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

## **2. Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos**

- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos y no darán lugar a interpretaciones erradas.

- Solo se ofrecerán aquellos contenidos sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos.

- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.

## **3. Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios**

- Los contenidos de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos.

- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.

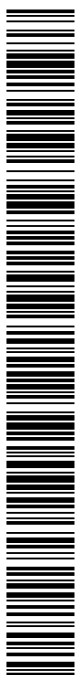
## **4. Los contenidos deben mantener la privacidad**

- Todos los contenidos que se publiquen deberán cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.

## **5. Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual**

- Todos los contenidos que se publiquen deberán cumplir con la normativa vigente en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial.

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e3180a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e3180a0b38H>

2019 - 41586

LIBRO

04/10/2019 22:14

RESOLUCIONES Y DECRETOS



**Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria**

Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes

Dirección General de Innovación Tecnológica

Sección de Proyectos de Innovación

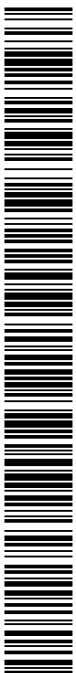
Ref.: BRFG

Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites

Trámite: Protocolo

## ANEXO 6

### GLOSARIO DE TÉRMINOS



D006754ad11303083f207631800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada  
mediante el Código Seguro de Verificación en  
<http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207631800a0b38H>

C/ León y Castillo, n.º 270, 2.ª planta. 35005 Las Palmas de Gran Canaria  
Teléfono: 928 44 69 60  
[proyectosinnovacion@laspalmasgc.es](mailto:proyectosinnovacion@laspalmasgc.es)  
[www.laspalmasgc.es](http://www.laspalmasgc.es)

Página 71 de 73

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



A los efectos de lo previsto en el presente protocolo se considera:

**Catálogo de Trámites No Tributarios:** Relación de los trámites de carácter no tributario que ofrece el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como la información referente a cada uno de ellos.

La búsqueda de trámites en la sede electrónica podrá realizarse por distintos criterios:

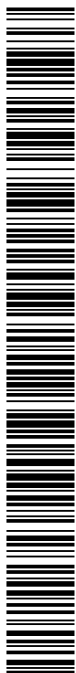
a) A través de “los más usuales”, se mostrarán los trámites más solicitados por la ciudadanía, así como un acceso directo a la información de los mismos.

b) A través de los “criterios de búsqueda”, se podrán buscar los trámites utilizando diferentes filtros de búsqueda: procedimiento a seguir para; por temas; por colectivos; por hechos vitales; y por unidad administrativa. Una vez seleccionado el trámite en cuestión, se mostrará toda la información asociada al mismo.

**Sede electrónica:** El artículo 4.a.ii de la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria define la sede electrónica del Ayuntamiento como “la dirección electrónica disponible para la ciudadanía a través de las redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria”, indicando que “estará ubicada en la denominada web corporativa” y “contendrá la relación de servicios de acceso electrónico puestos a disposición de la ciudadanía”.

**SIA:** El Sistema de Información Administrativa (SIA) es una aplicación cuya función básica es la de actuar como catálogo de información sobre tramitación administrativa, incluyéndose procedimientos administrativos y servicios dirigidos al ciudadano. El SIA constituye un inventario de procedimientos y servicios de las Administraciones públicas y es un instrumento básico para la interoperabilidad entre las mismas. A este respecto, conviene recordar que el artículo 9.1 del 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, establece la obligación de las Administraciones públicas de mantener actualizado un Inventario de Información Administrativa, que incluirá los procedimientos administrativos y servicios que se prestan de forma clasificada y

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

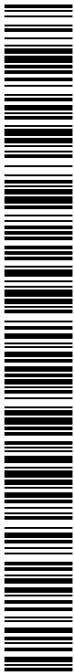
COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c=s=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>



Área de Gobierno de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación Tecnológica y Deportes  
Dirección General de Innovación Tecnológica  
Sección de Proyectos de Innovación  
Ref.: BRFG  
Expte.: 2019/10 - Protocolo para la actualización y mantenimiento del catálogo de trámites  
Trámite: Protocolo

estructurados en familias, con indicación del nivel de informatización de los mismos.

**Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía:** El artículo 49 de la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria lo define como el “sistema de información unitario que engloba a toda la Administración Municipal, puede operar sobre distintos canales de comunicación (la vía presencial, el portal web del Ayuntamiento y otros) y funciona como ventanilla única para dicho ámbito público”. Añade, asimismo, que “el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía proporciona información sobre los requisitos procedimentales, documentales y jurídicos de los trámites municipales que afectan de modo directo a los ciudadanos, posibilitando, además, llevar a cabo el inicio administrativo de los trámites y el seguimiento de los mismos a lo largo de su ciclo administrativo” y señala que “el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía evolucionará hasta permitir, mediante su integración con los sistemas de gestión de expedientes departamentales y otros sistemas de gestión, el acceso a la tramitación electrónica completa de los distintos trámites administrativos y de servicios, actuando a estos efectos como espacio municipal preferente de interacción con la ciudadanía”.



D006754ad11303083f207e31800a0b38H

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <http://sedelectronica.laspalmasgc.es/validoc/index.jsp?c sv=D006754ad11303083f207e31800a0b38H>

Documento firmado por:	Fecha/hora:
DAMIÁN HERNÁNDEZ MARTÍN (AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA AP)	03/10/2019 12:05
MARÍA DE LAS MERCEDES CEJUDO RODRÍGUEZ (ÁREA DE GOBIERNO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEPORTES)	03/10/2019 13:28
DOMINGO ARIAS RODRÍGUEZ (SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA JUNTA DE GOBIERNO)	04/10/2019 08:16