

Resolución de 18 de junio de 2013, de la Directora del Instituto Canario de la Vivienda, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico en el Instituto Canario de la Vivienda (BOC 121, de 26.6.2013).

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, vino a iniciar la creación del marco necesario para la exteriorización de la introducción de las nuevas tecnologías en la Administración. Y así, en el artículo 45 de esta ley se propone la incorporación de estos medios tecnológicos en su funcionamiento interno y para las relaciones con los ciudadanos, y otorga validez a los documentos presentados por estos medios electrónicos siempre que cumplan los requisitos de autenticidad, integridad y conservación.

Posteriormente, otras normas, como el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado, o la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, dotan de fuerza a la propuesta de la Ley 30/1992, regulando el uso efectivo de las nuevas tecnologías en sus relaciones internas o externas, lo que supone un cambio radical en el modo de afrontar el asunto, legitimando de esta forma la relación con los administrados.

En los últimos años, la Administración Electrónica está teniendo su mayor impulso debido a que habiendo permitido establecer la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, la posibilidad de realizar trámites telemáticos con la Administración, se demanda otra regulación que garantice de modo efectivo un tratamiento común de los ciudadanos ante todas las Administraciones. Se pueden destacar en este sentido la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que establece el concepto de firma electrónica reconocida y la equipara jurídicamente a la firma en papel, dotándola así de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas. Por otra parte, con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter General y su reglamento de desarrollo, se establecen las garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas en sus transacciones.

Asimismo, hay que mencionar, en un lugar muy destacado, la legislación más reciente. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que

consagra el concepto de Administración Electrónica en el marco jurídico español y lo eleva a la categoría de los derechos de los ciudadanos. Ley que creó el concepto de "sede electrónica", justificado por la necesidad de definir claramente la sede administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad. El artículo 10 de la misma Ley define la sede electrónica "como aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración, corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias". El apartado 3 del mismo artículo establece que "cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas". Por su parte, en los artículos 24, 25 y 26 de la citada Ley se regulan los registros electrónicos para la presentación de cualquier escrito o solicitud ante la Administración. Con la Ley 11/2007, los ciudadanos tendrán el derecho de acceder electrónicamente a los servicios de la Administración Pública, que ya no son facultativos para esta, sino que la capacidad para proporcionarlos se convierte en una obligación para ellas.

Otras normas serán la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, que vendrá a regular esta materia mediante el uso de medios electrónicos, informático o telemáticos y, la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, que obliga al uso de la factura electrónica y al uso de medios electrónicos en los procesos de contratación con la Administración Pública.

El Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1), determina la forma y contenido mínimo del acto de creación de la sede electrónica y del registro electrónico, disponiendo en el apartado 1 del artículo 10, el deber de todos los departamentos de la Administración autonómica y sus organismos públicos vinculados o dependientes de crear la sede electrónica. Sede electrónica que, conforme al apartado 5 del citado precepto, se creará mediante orden del titular de la consejería correspondiente o resolución del órgano competente del organismo público que de-

(1) El Decreto 19/2011 figura como D19/2011.

berá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias (1). Asimismo, a tenor de lo establecido en el apartado 1 del artículo 26 del mentado Decreto 19/2011, de 10 de febrero (2), todos los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes deberán disponer de un servicio de registro electrónico para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

En virtud de lo anterior, y de acuerdo con la competencia atribuida por el artículo 10.2 de los Estatutos del Instituto Canario de la Vivienda, aprobados por el Decreto 152/2008, de 7 de julio (3),

RESUELVO:

Primero. Objeto.

La presente resolución tiene por objeto la creación y regulación de la sede electrónica y el registro electrónico en el Instituto Canario de la Vivienda.

Segundo. Ámbito.

El ámbito de la sede electrónica se extiende a la totalidad de los órganos de gobierno y administración y unidades administrativas del Instituto Canario de la Vivienda.

Tercero. Finalidad.

La finalidad de la sede electrónica es disponer de un punto de acceso electrónico desde las redes de telecomunicaciones para que los ciudadanos puedan acceder a los distintos servicios, actuaciones y procedimientos que requieran la autenticación del Instituto Canario de la Vivienda o de los ciudadanos por medios electrónicos, con las debidas garantías jurídicas en cuanto a las condiciones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede electrónica.

Cuarto. Identificación de la dirección electrónica de la sede electrónica.

Tendrá el carácter de sede electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, la dirección electrónica <https://sede.gobcan.es/vivienda>.

Quinto. Titularidad, gestión tecnológica, de contenidos y, servicios de la sede electrónica.

1. La titularidad de la sede corresponde a la Secretaría del Instituto Canario de la Vivienda.

2. La gestión tecnológica de la sede corresponde a la Secretaría del Instituto Canario de la Vivienda, sin perjuicio del uso de las infraestructuras corporativas gestionadas por los órganos correspondientes de la consejería competente en materia de administración electrónica y nuevas tecnologías.

3. La gestión de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica corresponderá a cada uno de los titulares de los órganos y unidades responsables de acuerdo con las materias de que se trate y en atención a las competencias y funciones atribuidas a los mismos.

4. La gestión de contenidos comunes deberá atender las disposiciones e instrucciones que al efecto establezcan los órganos competentes en materia de tecnologías de la información, de información y atención ciudadana y administración electrónica.

5. La información y servicios incluidos en la sede cumplirán los principios de accesibilidad y facilidad, y los contenidos publicados en la misma responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad establecidos en la normativa vigente y en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

Sexto. Contenido de la sede electrónica.

La sede electrónica dispondrá, como mínimo, del siguiente contenido:

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

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo la relacionada con la protección de datos y la existencia de ficheros, en su caso, el mapa de la misma, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relación con la propiedad intelectual.

c) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede electrónica, entre los que figurarán al menos los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad y los de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificados electrónicos reconocidos admitidos con carácter general por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.

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

(2) El Decreto 19/2011 figura como D19/2011.

(3) El Decreto 152/2008 figura como D152/2008.

e) Resolución de creación de la sede electrónica y del registro electrónico del organismo.

f) La publicación electrónica de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en el tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter complementario de la publicación electrónica.

Séptimo. Servicios de la sede electrónica.

La sede electrónica deberá disponer, como mínimo, de los siguientes servicios:

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

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

c) Acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en las condiciones que determinen los órganos competentes en materia de información y atención al ciudadano, administración electrónica y nuevas tecnologías.

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

e) Acceso al estado de tramitación de los procedimientos en los términos establecidos en el artículo 37 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

f) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en el tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.

g) Sistema de verificación de los sellos electrónicos utilizados para la actuación administrativa automatizada por parte de los órganos superiores y unidades administrativas del Departamento.

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

i) Indicación de la fecha y hora oficial de Canarias, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de forma visible.

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

Octavo. Identificación de los canales de acceso.

La sede electrónica identificará los canales de acceso a los servicios disponibles con expresión, en su caso, de los teléfonos, mapas interactivos de localización y oficinas a través de los cuales también se pueda acceder a los mismos.

Noveno. Medios para la formulación de sugerencias y reclamaciones.

Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y reclamaciones en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos por la sede electrónica serán los previstos en el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre (1), o norma que lo sustituya. La sede dispondrá de un enlace al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Décimo. Protección de datos de carácter personal.

El tratamiento de datos de carácter personal que resulte necesario para el acceso a los servicios prestados a través de la sede electrónica respetará lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Undécimo. Carácter y ámbito de aplicación.

1. El registro electrónico del Instituto Canario de la Vivienda está localizado en la sede electrónica de la misma y será accesible desde ella, sirviendo para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones incluidos en el anexo o que se vayan incorporando mediante las correspondientes actualizaciones en cada momento en la sede electrónica de acceso al mismo, o cualquier solicitud, escrito o comunicación que no guarde relación con los procedimientos, servicios y actuaciones incluidos en el anexo y que se dirija a cualquier órgano o unidad administrativa incluida en el ámbito de aplicación de la presente resolución.

2. El registro electrónico del Instituto Canario de la Vivienda será único para todos los órganos del organismo autónomo.

3. No tendrán la consideración de registro electrónico del Instituto los buzones de correo electrónico corporativo asignados a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos.

Duodécimo. Unidad responsable.

Será responsable de la gestión del registro electrónico el Servicio de Administración General del Instituto Canario de la Vivienda.

(1) El Decreto 161/2002 figura como D161/2002.

Decimotercero. Calendario de funcionamiento y fecha y hora oficial.

1. El registro electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones planificadas de mantenimiento técnico u operativo indispensables, de las que se informará con la suficiente antelación.

2. En el supuesto de interrupción no planificada del registro electrónico o de las aplicaciones informáticas gestoras de los procedimientos que impidan la presentación de escritos, y siempre que sean técnicamente posibles, se dispondrán las medidas para que el usuario resulte informado de esta circunstancia así como de los efectos de la suspensión. En estos supuestos y salvo que una norma legal lo impida expresamente, se dispondrá por el tiempo imprescindible la prórroga de los plazos de inminente vencimiento, de lo que se dejará constancia en la sede electrónica.

3. En la sede electrónica en la que se localice el registro se especificará el calendario de días inhábiles a efectos del cómputo de plazos determinado anualmente por el Gobierno de Canarias para la totalidad de la Comunidad Autónoma de Canarias. El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 26 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

4. La fecha y hora oficial del registro electrónico será la oficial de Canarias, que deberá contar con las medidas necesarias para garantizar su correcta precisión y visibilidad. Todos los plazos de los procedimientos se entenderán expresados respecto a dicha hora oficial en Canarias.

5. En el caso de procedimientos de uso exclusivo de medios electrónicos, si se produjera la interrupción del servicio, se podrá declarar inhábil el último día de aquellos plazos de inminente vencimiento para la presentación de solicitudes por los interesados, cumplimentación de trámites o subsanación de requerimientos, exclusivamente a los efectos del cómputo de plazos, reanudándose dicho cómputo el siguiente día hábil, mediante una resolución del titular de la sede electrónica, que será objeto de publicación en dicha sede, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Dicha circunstancia se comunicará a todas las personas registradas en las aplicaciones gestoras de los procedimientos afectados.

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

Decimocuarto. Carácter de la comunicación a través del registro electrónico.

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medio del registro electrónico tendrá carácter voluntario, salvo en los supuestos en que se establezca la obligación de comunicación solo por medios electrónicos de acuerdo con lo establecido al respecto en el artículo 32 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1), siendo alternativa a la utilización de los lugares señalados en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común.

Decimoquinto. Acreditación de la identidad.

1. Las solicitudes, escritos y comunicaciones podrán ser presentados en el registro electrónico por los interesados o sus representantes, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, el órgano competente al que vaya dirigido el documento requerirá dicha acreditación concediéndose un plazo de diez días hábiles para su acreditación, con apercibimiento de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su solicitud.

2. El firmante del documento podrá acreditar su identidad ante el registro electrónico mediante cualquiera de los sistemas de firma electrónica admitidos en la sede electrónica:

- Sistemas de firma electrónica incorporados en el documento nacional de identidad electrónica.
- Sistemas de firma electrónica avanzada.
- Sistemas de firma electrónica reconocida, cuando razones de seguridad o la naturaleza del trámite lo requiera.

Decimosexto. Documentos admitidos.

1. Los documentos admitidos por el registro electrónico serán los siguientes:

a) Documentos electrónicos normalizados, presentados por personas físicas o jurídicas correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se autoricen mediante resolución del Director del Instituto Canario de la Vivienda. Dicha resolución podrá especificar datos cuya cumplimentación resulte obligatoria o condiciones que deben cumplir los datos del formulario a los efectos de lo previsto en el artículo 24.2.a) de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Estos documentos debe-

(1) El Decreto 19/2011 figura como D19/2011.

rán presentarse necesariamente mediante la cumplimentación de los formularios normalizados de las correspondientes aplicaciones de gestión de los procedimientos. Las aplicaciones gestoras de los procedimientos podrán admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anexos al modelo normalizado.

b) Documentos no normalizados. Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el apartado anterior, dirigido a alguno de los órganos a los que presta servicio este registro electrónico.

2. La presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a órganos o entidades fuera del alcance del Registro se tendrá por no realizada. En tal caso, se comunicará al interesado tal circunstancia, indicándole los registros y lugares habilitados para la presentación conforme a las normas en vigor.

3. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan código malicioso o software malintencionado que tenga como objetivo infiltrarse o dañar la sede electrónica, se considerará sin más que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que requiera su proceso o utilización. Esta circunstancia será comunicada a la persona que lo presentó indicándole el motivo del rechazo, así como los posibles medios de subsanación de las deficiencias advertidas en el documento.

Decimoséptimo. Recibo acreditativo de la presentación.

1. Tras la recepción de una solicitud, escrito o comunicación, el registro electrónico emitirá automáticamente un recibo acreditativo de la presentación, que consistirá en una copia auténtica de la solicitud, escrito o comunicación. Recibo que incluirá la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. Asimismo, y en su caso, generará un recibo acreditativo de la entrega de los documentos complementarios que acompañen a la solicitud, escrito o comunicación.

2. El recibo acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones o documentos complementarios, garantizará la integridad y no repudio de los mismos.

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

4. En el caso de que el registro electrónico no emita el recibo acreditativo implicará que la presentación de la solicitud, escrito o comunicación no se ha llevado a cabo, debiendo realizarse dicha presentación en otro momento o utilizando los medios señalados en el apartado 6 del artículo 26 del Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1).

Decimoctavo. Aprobación de modelos normalizados.

Corresponderá al Director del Instituto Canario de la Vivienda la aprobación de los modelos normalizados de solicitudes y demás formularios de documentos, así como la información que es obligatorio cumplimentar en dichos modelos normalizados y las condiciones que deben cumplir los datos del formulario a los efectos de lo previsto en el artículo 24.2.a) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La presente habilitación no afectará a aquellos modelos que se contengan en las disposiciones de carácter general reguladoras de los distintos procedimientos.

Decimonoveno. Entrada en vigor.

La presente resolución entrará en vigor el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

ANEXO

SERVICIOS QUE SE PUEDEN TRAMITAR A TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA EN EL INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA

- Informe de precio de venta y renta de las viviendas protegidas de promoción privada.