

Orden de 16 de noviembre de 2015, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico en la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad (BOC 227, de 23.11.2015)

El desarrollo tecnológico en el campo de la información y la comunicación de la última década ha supuesto un profundo cambio en la forma y el contenido de las relaciones humanas del que las Administraciones Públicas no han quedado al margen, ni en sus relaciones con los ciudadanos, ni en el ejercicio de sus competencias.

En efecto, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, abrió la posibilidad de establecer relaciones telemáticas con las Administraciones Públicas recogiendo en la primera versión de su artículo 45, el impulso al empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, por parte de la Administración. Esta previsión, junto con la de la informatización de registros y archivos del artículo 38 de la misma Ley en su versión originaria y, especialmente, en la redacción que le dio la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, al permitir el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos, abrió paso a la utilización de tales medios para relacionarse con la Administración.

Las nuevas realidades, el propio desarrollo de la sociedad de la información, la importancia y necesidad de una regulación clara, precisa y común de los derechos de los ciudadanos y el cambio de circunstancias tecnológicas y sociales exigía actualizar el contenido, muy diferente al de 1992, de la regulación básica que reconociera el derecho de los ciudadanos -y no solo como una posibilidad- de acceder mediante comunicaciones electrónicas a la Administración. En ese sentido, se pueden destacar, entre otras, 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 de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas, o la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, donde se establecen garantías de confidencialidad de los datos proporcionados a las Administraciones Públicas a través de las comunicaciones electrónicas.

En el desarrollo de la Administración Electrónica, ocupa un lugar destacado la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, donde se consagra el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y al mismo tiempo se configura tal derecho como una obligación correlativa para tales Administraciones, lo que conlleva la necesidad de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. La Ley también regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

La citada norma legal 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. En su artículo 10.1, la 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". Así pues, con la implantación de la sede electrónica se pretende, por una parte, facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que ofrece el departamento, y por otra, crear un espacio en el que la Administración y el administrado se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las necesarias garantías de plena certeza y seguridad. Por otra parte, la citada Ley regula entre sus artículos 24 a 26 los registros electrónicos para la presentación de cualquier escrito o solicitud ante la Administración Pública. En concreto, el artículo 24 dispone que "las Administraciones Públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones", exigiendo el artículo 25 que las disposiciones de creación de los registros electrónicos se publiquen en el diario oficial correspondiente.

En desarrollo de la dicha norma legal, se dicta 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), donde se determina la forma y contenido mínimo del acto de creación de la sede electrónica y del registro electrónico. En su artículo 10 (1), se recoge el deber de todos los departamentos de la Administración autonómica de crear su sede electrónica de acuerdo con los requisitos establecidos en el citado Decreto. Asimismo se determina que las sedes serán únicas por departamento y organismo público.

En su artículo 10.5, el mismo Decreto 19/2011, de 10 de febrero (1), señala que "Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del titular de la consejería correspondiente o resolución del órgano competente del organismo público, que deberá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias".

Asimismo, a tenor de lo establecido en el apartado 1 del artículo 26 del citado Decreto 19/2011, de 10 de febrero, todos los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias 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; registro que se creará igualmente mediante Orden Departamental que será publicada en el Boletín Oficial de Canarias (2).

De conformidad con lo anteriormente expuesto y en virtud de la potestad reglamentaria atribuida en el artículo 32, letra c), de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (3),

DISPONGO:

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Es objeto de la presente Orden la creación y regulación de la sede electrónica (en adelante, sede) y del registro electrónico de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

CAPÍTULO II

Sede electrónica

Artículo 2. Creación y ámbito de la sede.

1. Se crea la sede electrónica de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. El ámbito de la sede se extiende a la totalidad de los órganos superiores y unidades administrativas de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad, quedando excluidos los organismos públicos adscritos a la misma, sin perjuicio de que estos puedan incluirse mediante la suscripción del correspondiente convenio de colaboración.

Artículo 3. Finalidad de la sede.

La finalidad de la sede 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 de la Consejería o de la ciudadanía por medios electrónicos, con las debidas garantías jurídicas en cuanto a las condiciones de confidencialidad, integridad, igualdad, disponibilidad, accesibilidad, autenticidad y conservación de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede.

Artículo 4. Identificación de la dirección electrónica de la sede.

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

Artículo 5. Titularidad, gestión tecnológica de contenidos y servicios de la sede electrónica.

1. La titularidad de la sede corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.

2. La gestión tecnológica de la sede corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería, sin perjuicio del uso de las infraestructuras corporativas gestionadas por los órganos competentes 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 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 los contenidos comunes deberá atender las disposiciones e instrucciones que al

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

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

(3) La Ley 1/1983 figura como L1/1983.

efecto establezcan los órganos competentes en materia de tecnologías de la información, de información y atención ciudadana y de administración electrónica.

5. La información y servicios incluidos en la sede cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad 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 de Seguridad.

Artículo 6. Contenido de la sede.

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

d) 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 y admitidos con carácter general por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

e) Acceso a la orden de creación de la sede y del registro electrónico del Departamento.

f) Los instrumentos necesarios para el ejercicio de los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Artículo 7. Servicios de la sede.

La sede electrónica dispondrá, al menos, de los siguientes servicios:

a) Inventario de los servicios y procedimientos administrativos disponibles en la sede, con publicación y acceso a los modelos o sistemas electrónicos de solicitud para iniciar los procedimientos administrativos electrónicos disponibles y las actuaciones de respuesta inmediata.

b) En su caso, la carta de servicio y carta de servicios electrónicos.

c) 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.

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

e) 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.

f) 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.

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 u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

i) Indicación de 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.

Artículo 8. 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 ellos.

Artículo 9. 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 el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre (1), o norma que lo sustituya.

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

La sede dispondrá de un enlace al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 10. 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.

CAPÍTULO III

Registro electrónico

Artículo 11. Creación, carácter y ámbito de aplicación.

1. Se crea el registro electrónico de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad, localizado en la sede y accesible desde la misma, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

2. El registro electrónico será único para todos los órganos del Departamento. Quedan excluidos de su ámbito los organismos públicos adscritos a la misma, sin perjuicio de que estos puedan incluirse mediante la suscripción del correspondiente convenio de colaboración.

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

Artículo 12. Órgano responsable.

La Secretaría General Técnica será el órgano responsable de la gestión del registro electrónico a través de la unidad administrativa a la que esté adscrito el registro general.

Artículo 13. 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 sea técnicamente posible, 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 computados 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 órgano 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.

Artículo 14. 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 los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1), siendo alternativa a

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

la utilización de los lugares señalados en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común.

Artículo 15. 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.

Artículo 16. Documentos admitidos.

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

a) Documentos electrónicos normalizados: el registro electrónico estará habilitado para la recepción y remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se presenten por medios electrónicos respecto de los trámites y procedimientos recogidos en el inventario de servicios y procedimientos disponible en la sede.

La realización de los trámites cuya presentación pueda materializarse a través del registro electrónico deberá llevarse a cabo mediante la cumplimentación de los modelos normalizados correspondientes para cada caso, sin perjuicio de que los procedimientos puedan 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 por esta vía 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 consi-

derará 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.

Artículo 17. 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 y 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 de 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).

Disposición adicional única. Habilitación.

La persona titular de la Secretaría General Técnica de la Consejería podrá adoptar las resoluciones necesarias para la ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

Disposición transitoria única. Representación.

Hasta tanto se ponga en funcionamiento efectivo el registro de apoderamientos a que se refiere el artículo 22 del Decreto 19/2011, de 10 de fe-

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

brero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (1), en los trámites y procedimientos administrativos cuya presentación sea admitida telemáticamente en el registro electrónico de la Consejería competente en materia de política territorial, sostenibilidad y seguridad, los interesados podrán realizar dichos trámites por medio de representante, el cual deberá acreditar la representación necesaria en los términos establecidos en el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Orden.

Disposición final primera. Referencias normativas.

Las referencias contenidas en esta Orden a las Leyes 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, se entenderán hechas a las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, según corresponda, a partir de la entrada en vigor de las citadas Leyes.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

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