

I. Disposiciones generales

Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda

4711 *ORDEN de 2 de agosto de 2010, por la que se crea la sede y el registro electrónico en el Departamento.*

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, regulando 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.

En el apartado 1 del artículo 10 de la citada Ley se 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” y, en el apartado 3, se establece que cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

El Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley referida 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, regula, en el ámbito de la Administración General del Estado, las “sedes electrónicas”, determinando las características, condiciones y contenidos de las mismas, con el fin de establecer un marco lo más flexible posible en la implantación de los medios de comunicación, cuidando los niveles de seguridad y protección de los derechos e intereses previstos en la Ley como en la legislación administrativa en general.

La sede electrónica es, por tanto, un elemento fundamental de comunicación entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos, en la que, se pone a disposición de estos últimos, tanto la información que éstos demanden como la posibilidad de iniciar los procedimientos administrativos que requieran a través de solicitudes normalizadas, así como la incorporación de cuantos documentos, a posteriori, les sean requeridos.

Por otra parte, el artículo 24 de la citada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, establece que las Administraciones Públicas crearán registros electró-

nicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones y señala que los registros podrán admitir documentos normalizados que se cumplieren de acuerdo con formatos preestablecidos, o bien cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los anteriores.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda es el Departamento encargado de la propuesta y ejecución de las directrices generales del Gobierno de Canarias en materia de servicios sociales, de protección y reforma de menores, de familia y juventud, de inmigración e igualdad del hombre y la mujer en todos los ámbitos de la vida política, económica, social y cultural de Canarias, así como en materia de vivienda.

En atención a dicho marco competencial, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda gestiona un amplio número de prestaciones destinadas a coadyuvar en la mejora de la calidad de vida de la población en general y, en particular, de sectores de la población con especiales dificultades de integración y que se encuentran en una situación de mayor desigualdad social respecto a otros individuos para conseguir el acceso a unos niveles aceptables de calidad de vida y al pleno ejercicio de los derechos considerados fundamentales.

Lo anterior le obliga a aumentar la eficacia y la eficiencia en sus relaciones con los administrados, bien directamente con éstos o, bien, posibilitando que los funcionarios de otras Administraciones Públicas, en los supuestos que así esté contemplado en sus respectivos procedimientos, puedan realizar determinadas operaciones por medios electrónicos usando sus propios sistemas de identificación y autenticación en aquellos casos en los que los ciudadanos no dispongan de medios propios.

En virtud de lo expuesto y en uso de las facultades que tengo conferidas en el artículo 29.1 de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias,

R E S U E L V O:

Artículo 1.- Objeto.

La presente Orden tiene por objeto regular la utilización de medios electrónicos en el Departamento.

Artículo 2.- Sede electrónica.

1. La sede electrónica de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, ubicada en el portal <https://sede.gobcan.es/bienestarsocial>, es la dirección electrónica a través de la cual los ciudadanos acceden a la información y a los servicios y trámites electrónicos a través de redes de comunicación cuya gestión y tramitación corresponde al citado Departamento en el ejercicio de sus competencias.

2. La sede electrónica contendrá la información y los enlaces a cada uno de los procedimientos electrónicos determinados en el anexo de la presente Orden.

3. La Secretaría General Técnica Departamental será el órgano titular y el órgano encargado de la gestión y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la sede electrónica.

Artículo 3.- Contenidos de la sede electrónica.

La sede electrónica dispone del siguiente contenido:

a) El órgano responsable de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma.

b) La información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de la navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.

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

d) La relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.

e) El registro telemático y aplicaciones gestoras o tramitadoras correspondientes, así como sus normas de creación.

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.

g) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 4.- Servicios de la sede electrónica.

La sede electrónica dispone de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:

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

b) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con ellas.

c) Publicación de los modelos o sistemas electrónicos de solicitud para iniciar los procedimientos administrativos electrónicos.

d) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente en los términos establecidos en la presente Orden.

e) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarquen la sede.

f) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarcan la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

g) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007.

h) Cualquier otra circunstancia que se considere conveniente para la correcta identificación de la sede y su fiabilidad.

Artículo 5.- Identificación de los servicios.

La sede 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 puede accederse a los mismos.

Artículo 6.- Responsabilidad.

1. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda será la responsable, en el ámbito de sus competencias, de la integridad, veracidad y actualización de la información, trámites y servicios que se encuentran en la sede electrónica.

2. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda no será responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información emanante de otras Administraciones Públicas.

Artículo 7.- Registro electrónico.

1. El registro electrónico es un registro auxiliar localizado en la sede electrónica de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

2. El Servicio de Asuntos Generales y Contratación de la Secretaría General Técnica Departamental será el órgano responsable de su gestión.

3. 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 necesarias por razones técnicas indispensables, de las que se informará en la sede electrónica.

4. La fecha y hora oficial del registro electrónico será la fecha y hora oficial en Canarias. Todos los plazos de los procedimientos se entenderán expresados respecto a dicha hora oficial en Canarias.

5. El registro electrónico podrá admitir documentos electrónicos normalizados, presentados por personas físicas o jurídicas correspondientes a los procedimientos reseñados en el anexo a la presente. Estos documentos deberán presentarse necesariamente mediante la cumplimentación de los formularios normalizados de las correspondientes aplicaciones de gestión de los procedimientos.

Los formularios normalizados a los que se refiere este punto deberán haber sido aprobados mediante Orden Departamental.

6. La presentación, por esta vía, de solicitudes, escritos o comunicaciones que no vayan referidos a los procedimientos incluidos en la presente Orden o a los que, de conformidad con lo previsto en la Disposición Final Primera, se incluyan en el futuro, 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.

7. Las aplicaciones gestoras de los procedimientos podrán admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anexos al formulario normalizado.

8. 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 física o jurídica que lo presentó indicándole el motivo del rechazo, así como los posibles medios de subsanación de las deficiencias advertidas en el documento.

Artículo 8.- Identificación y autenticación.

1. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda admitirá, en sus relaciones por medios electrónicos, los sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

2. Los ciudadanos podrán utilizar los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) Los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad, para personas físicas.

b) Los sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico

reconocido, admitidos por las Administraciones Públicas.

3. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda podrá utilizar los siguientes sistemas para su identificación electrónica y para la autenticación de los documentos electrónicos que produzcan:

a) Sistemas de firma electrónica basados en la utilización de certificados de dispositivo seguro o medio equivalente que permita identificar la sede electrónica y el establecimiento con ella de comunicaciones seguras.

b) Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.

c) Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Artículo 9.- Identificación y autenticación de los ciudadanos por empleado público.

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 de la Ley 11/2007, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda podrá habilitar a sus funcionarios para identificar y autenticar a personas físicas que no dispongan de mecanismo de identificación y autenticación para actuar ante este Departamento.

2. La identificación y autenticación se efectuará en los términos previstos en el artículo 22.2 de la citada Ley 11/2007.

3. La Consejería mantendrá actualizado, en su sede electrónica, un registro de los funcionarios habilitados, al cual ha de tener acceso el órgano competente en materia de información y atención ciudadana y administración electrónica.

4. La identificación y autenticación podrá ser, igualmente, realizada por funcionario de otras Administraciones Públicas mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado, a cuyo fin, previamente, se formalizará, con las mismas, el correspondiente convenio de colaboración.

5. En cualquier caso, el ciudadano deberá prestar su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia de ello para los casos de discrepancia o litigio.

Artículo 10.- Compulsa electrónica de documentos originales en papel.

1. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda podrá obtener imágenes electrónicas de los documentos aportados por los ciudadanos, con su misma validez y eficacia, a través de pro-

cesos de digitalización que garanticen su autenticidad, integridad y la conservación del documento imagen, de lo que se dejará constancia. Los documentos obtenidos deberán firmarse electrónicamente por el empleado público o autoridad que realice la compulsión, mediante los sistemas de firma electrónica previstos en esta Orden para la actuación administrativa.

2. La copia electrónica generada incluirá, entre los metadatos asociados, su carácter de copia. Se entiende como metadato, a los efectos de la presente Orden, cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento.

3. Los documentos originales, una vez compulsados electrónicamente, se devolverán a las personas interesadas o a quienes los presentaron.

4. Las copias electrónicas realizadas por otras Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente por dichas entidades en soporte papel, tendrán la consideración de copias auténticas, siempre que se haya comprobado su autenticidad, se añada la firma electrónica del órgano que hubiera emitido el documento original.

La copia electrónica generada incluirá su carácter de copia entre los metadatos asociados.

Artículo 11.- Copias electrónicas de documentos electrónicos.

Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder de la Administración, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sellado de tiempo permitan comprobar la coincidencia con dicho documento.

Artículo 12.- Copias en soporte papel de documentos electrónicos.

1. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda podrá emitir copias en soporte en papel de documentos electrónicos de acuerdo con el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Estos documentos incluirán un cajetín con la siguiente información, como mínimo: dirección electrónica de verificación del documento, código de verificación del documento, identificación

de la persona que firma el documento, identificación del cargo de la persona que firma el documento, lugar y fecha.

2. Las copias realizadas en soporte papel de documentos públicos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas siempre que incluyan la impresión de un código generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad, mediante el acceso a los archivos electrónicos de la Administración Pública, órgano o entidad emisora.

Artículo 13.- Copia electrónica de documentos originales en papel.

Las copias realizadas por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda utilizando medios electrónicos, de documentos emitidos originalmente en soporte papel tendrán la consideración de copias auténticas, siempre que se haya comprobado su autenticidad, se añada la firma electrónica del órgano que hubiera emitido el documento original y estén codificadas las imágenes electrónicas resultantes conforme a alguno de los formatos y con los niveles de calidad y condiciones técnicas que determina el 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. Asimismo, la copia electrónica generada incluirá su carácter de copia entre los metadatos asociados.

Artículo 14.- Aportación de copias digitalizadas de documentos por los ciudadanos.

1. Los interesados podrán aportar al expediente, en cualquier fase del procedimiento, copias digitalizadas de los documentos en soporte papel, en los términos establecidos en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y en el presente artículo, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada.

2. Las imágenes electrónicas presentadas por los ciudadanos deberán ajustarse a los formatos estándares aprobados para tales procesos en el 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. En caso de incumplimiento de este requisito, se requerirá al interesado para la subsanación del defecto advertido, en los términos establecidos en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



DISPOSICIONES FINALES.

Primera.- Nuevos procedimientos.

Los procedimientos electrónicos contenidos en el anexo a la presente Orden no son excluyentes, por lo que progresivamente, mediante Orden Departamental, se irán incorporando nuevos procedimientos para la tramitación a través de la sede electrónica.

Segunda.- Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor en el plazo de dos meses contados a partir de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Santa Cruz de Tenerife, a 2 de agosto de 2010.

LA CONSEJERA DE BIENESTAR SOCIAL,
JUVENTUD Y VIVIENDA,
Inés Nieves Rojas de León.

A N E X O

PROCEDIMIENTOS QUE SE PUEDEN TRAMITAR A
TRAVÉS DE LA SEDE ELECTRÓNICA.

- Reconocimiento de discapacidad.
- Pensiones No Contributivas.
- Familias numerosas.