

## REINGENIERÍA DE PROCESOS TELEMÁTICOS Y REORGANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR COVID-19.

### Del registro de entrada en el Ayuntamiento de Cartagena.

#### Sede electrónica (artículo 38 Ley 40/2015)

. Se creó en el 2010 con la publicación en el BORM de 30/10/2010 de la "Ordenanza Municipal de Administración Electrónica" hoy derogada por la actual "Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Cartagena" publicada en el BORM de fecha 24 de junio de 2020.

. 316 trámites en sede electrónica.

. Redirigidos a las 128 unidades orgánicas DIR3 publicadas en sede.

#### Oficinas de asistencia en materia de registro (Exposición de Motivos V; DA 4ª y 16.7; 12.3 y 27.1; 12.1 y 13 b); 12.2; 16.5 y 27.3; 27.1, 12.2 y 28 y 53 c) y d); 41.1 a); 6.5; 66.1; 16.3 y 66.3; 66.4 Ley 39/2015.

. Acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 29/03/2019.

. Acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 14/02/2020. En vías de disponer servicio web de integración con la plataforma HABILIT@ del Estado.

. 22 OAMR en la actualidad.

. artículo 70 ORAE del Ayuntamiento de Cartagena.

. Control de toda la entrada en la principal OAMR.

. En vías de disponer servicio web de integración con la plataforma APODERA del Estado.

. Acceso a datos de interesados en plataformas del Estado a través del Catálogo de Servicios de Verificación y Consulta de Datos SCSP.

#### Entrada electrónica procedente de ORVE (artículo 16.4 y DA 2ª Ley 39/2015; 3.2 Ley 40/2015).

. BOE de 8 de abril de 2016: Resolución de 17 de marzo de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el suministro de la aplicación «Oficina de Registro Virtual» como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y al Sistema de Interconexión de Registros.

. Resolución de la Secretaría de Estado de FP de fecha 3/05/2017 por la que se establecen las condiciones para la adhesión de las CCAA y EELL a la plataforma GEISER/ORVE, como mecanismo de acceso al RE y al SIR, en aplicación de lo dispuesto en la D.Ad.2ª de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del PACAP.

. Documento adhesión Ayuntamiento Cartagena, 8 de enero de 2018: Formulario de Adhesión de las EELL a la plataforma electrónica "GEISER/ORVE"-titularidad de la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

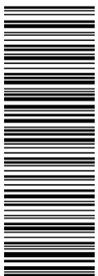
. Disposición Final 7ª de la Ley 39/2015 según redacción dada por la DF 9ª del Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre de trabajo a distancia. BOE 23/09/2020: *Disposición final séptima Entrada en vigor.* La presente Ley entrará en vigor al año de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado. No obstante, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos,



Edificio Administrativo  
C/ San Miguel, 8 4ª Planta  
Cartagena 30201  
Teléfono 968 12 88 38

Firmado electrónicamente por:

- (FIRMA) JEFA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GENERALES: LAURA AGUILAR CURADO - 23/11/2020 09:44:20





registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a partir del día 2 de abril de 2021.

. Envío a la unidad orgánica DIR3 competente para su tramitación.

**Notificaciones electrónicas (artículo 43.1 Ley 39/2015):** "**Artículo 43 Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.** 1. Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo. A los efectos previstos en este artículo, se entiende por comparecencia en la sede electrónica, el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación."

. Notificaciones electrónicas-o6o como servicio de notificaciones electrónicas disponible mediante la dirección electrónica habilitada.

. Notificaciones por comparecencia en la sede electrónica de la Administración u organismo actuante.

. Los avisos al correo electrónico municipal [registrogral@ayto-cartagena.es](mailto:registrogral@ayto-cartagena.es) del artículo 41.6 Ley 39/2015.

. El rechazo de las notificaciones por transcurso del plazo de 10 días naturales sin acceso a su contenido del artículo 43.2.

. Acuerdo de Junta de Gobierno Local de fecha 16 de junio de 2017 por el que se aprueban las "Instrucciones para regular la emisión y uso de firmas y certificados electrónicos en el Ayuntamiento de Cartagena así como para regular la asignación de representantes del mismo a efectos de recepción y envío de documentos electrónicos por medios telemáticos"

. Certificados de representante de persona jurídica de la FNMT.

. Efectos de la notificación de los actos administrativos: artículo 39.2.

. Envío a la unidad orgánica DIR3 competente para su tramitación.

**La entrada procedente de los servicios postales.** Ley 43/2010, de 30 diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

**La entrada para el Tablón de Edictos Electrónico (artículos 44 y 45.4 Ley 39/2015):** Se creó en el año 2010 con la publicación en el BORM de 30/10/2010 de la "Ordenanza Municipal de Administración Electrónica" hoy derogada por la actual "Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Cartagena" publicada en el BORM de fecha 24 de junio de 2020, artículos 61 a 68.

**El requerimiento de legalización del artículo 68.4 de la Ley 39/2015:** "Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación".

. Si el sujeto obligado subsana el acto del registro presencial de la solicitud, la fecha de la subsanación deberá ser considerada como el inicio del cómputo del plazo que la Administración tenga para resolver (artículo 68.4) y la subsanación tendrá efectos similares a los que produce la convalidación de los actos anulables de las AP del artículo 52.2 de manera que quedará subsanado el acto del registro presencial con todas sus consecuencias, considerándose como fecha de registro el acto subsanado a efectos de los cómputos de plazos de presentación de documentos en el registro del artículo 31.2 c).

. Por el contrario, de no producirse la subsanación una vez requerido el sujeto obligado por parte de la administración, el registro presencial no surte efectos para



Edificio Administrativo  
C/ San Miguel, 8 4ª Planta  
Cartagena 30201  
Teléfono 968 12 88 38

Firmado electrónicamente por:

- (FIRMA) JEFA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GENERALES: LAURA AGUILAR CURADO - 23/11/2020 09:44:20

lo que deberá realizarse dicha advertencia en el requerimiento: apartado 2 Disposición Derogatoria y DF7ª Ley 39/2015 y artículo 32.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre: "Si existe la obligación de comunicación a través de medios electrónicos y no se utilizan dichos medios, el órgano administrativo competente requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia".

. Sentencia del TSJ CL 4000/2019 de la Sala de lo Contencioso con sede en Valladolid Sección 1 de 14/10/2019 en el n.º recurso 421/2018, N.º de resolución 1200/2019.

### Del registro de entrada y atención al ciudadano tras el RD 463/2020, de 14 de marzo.

#### Consecuencias.

- . La atención al ciudadano y registro presencial desaparecieron por el cierre de edificios administrativos.
- . Suspensión de plazos administrativos: RD 463/2020, de 14 de marzo; RD 465/2020, de 17 de marzo; modificado el Real Decreto 463/2020 de facto por el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, y demás normativa que fue saliendo publicada que afectaba tanto a la suspensión como al levantamiento de plazos administrativos...
- . El ciudadano no podía relacionarse con las AP.
- . Notable disminución de la entrada electrónica (sede electrónica, ORVE, o6o, Edictos).
- . Notable disminución en el despacho de los servicios postales.
- . Caducidad de certificados de representante de persona jurídica de la FNMT.

#### Soluciones.

- . Se reforzó la atención telefónica a ciudadanos de la centralita municipal.
- . Se amplió la información a la ciudadanía en el portal web municipal [www.cartagena.es](http://www.cartagena.es)
- . Conexión a nuestros equipos informáticos por medio de una VPN por control remoto de acceso a nuestra IP.
- . Apertura de la OAMR principal previa Cita Previa para identificación de ciudadanos para emisión de certificados electrónicos de persona física conforme a Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica entonces vigente (Derogada por Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.). Servicio de expedición a ciudadanos de certificados electrónicos de la Agencia de Certificación Valenciana en las 22 OAMR y un punto en Juventud.
- . Adecuación de acceso a edificios municipales, reorganización del servicio de portería de atención al público y aumento de su plantilla municipal; compra de mamparas, mascarillas y soluciones hidroalcohólicas.

#### Soluciones en relación con los procesos telemáticos post Covid-19.

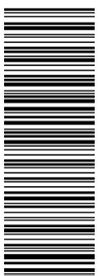
- . Nueva programación del sistema web de Citas Previas.
- . Contratación de un sistema informático de Citas Previas con centralita de 8 canales simultáneos de voz (posible ampliación a 10 canales para 2021).
- . Rediseño y programación para el envío a las unidades orgánicas DIR3 de la entrada electrónica procedente de ORVE y notificaciones mediante aviso en la Intranet y envío de mensajes a direcciones de correos interno.



Edificio Administrativo  
C/ San Miguel, 8 4ª Planta  
Cartagena 30201  
Teléfono 968 12 88 38

Firmado electrónicamente por:

- (FIRMA) JEFA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GENERALES: LAURA AGUILAR CURADO - 23/11/2020 09:44:20



. Programación en la sede electrónica de nuevos trámites (\*).

### Del Servicio de Estadística y Población tras el RD 463/2020, de 14 de marzo.

- . Aumento de trámites de la AGE y CARM que exigen al ciudadano Certificado de empadronamiento (*El Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo; Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo y demás que conceden ayudas diversas: bonos sociales, viviendas, IMV, ERTes, etc.*).
- . La población a la que se dirigen estas ayudas, por regla general, no se relaciona con las AP de manera electrónica.
- . Saturación de la atención presencial tras la finalización de la primera declaración del estado de alarma de marzo, para la obtención de certificados de empadronamiento y consiguiente retraso en la oficina de Estadística para la gestión normal de expedientes al INE relacionados con el Padrón.
- . (\*) Un ejemplo de trámite telemático post-Covid:

- . Nota de la Comisión Permanente *del Consejo de Empadronamiento*, en sesión telemática de 3 de abril de 2020, sobre la tramitación de certificados de empadronamiento exigidos en virtud del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 y del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que sustituye a la Nota de 31 de marzo de 2020. (*Elimina el punto de la Nota de 31/03/2020 sobre exigir: "Copia cifrada de un documento acreditativo de su identidad (DNI, Pasaporte.), para lo que bastaría con comprimirla con una contraseña robusta (1) que luego se enviará en un correo aparte"*).
- . Creación de un trámite en sede electrónica adaptado a la Nota de 3/04/2020 (en el momento actual ya no está activo):

#### **“COMO OBTENER EL VOLANTE Y EL CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA.**

Durante el estado de alarma queda suprimida la atención presencial en las oficinas municipales.

Para la obtención del Volante y solicitud del Volante o Certificado de empadronamiento podrá realizarlo por alguno de los cuatro medios siguientes:

SIN CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE FIRMA:

1º) Rellenando el formulario de este trámite. **ACEDER AL TRÁMITE (SIN IDENTIFICACIÓN)** Deberá especificar si lo que desea es el Volante o el Certificado de Empadronamiento. Se le enviará por el mail que conste en su solicitud.

2º) Por mail a [estadistica@ayto-cartagena.es](mailto:estadistica@ayto-cartagena.es), Deberá especificar si lo que desea es el Volante o el Certificado de Empadronamiento. Se le enviará por el mail que conste en su dirección de correo.

CON CERTIFICADO DE FIRMA ELECTRÓNICA:

3º) Entrando en la sede electrónica, en trámites e impresos, Estadística, Solicitar volante o certificado de empadronamiento **ACEDER AL TRÁMITE (CON IDENTIFICACIÓN)** Deberá especificar si lo que desea es el Volante o el Certificado de Empadronamiento. Se le enviará por el mail que conste en su dirección de correo.

4º) Entrando en la Carpeta del Ciudadano. Una vez acceda a la carpeta ciudadana deberá acceder a Padrón de Habitantes y podrá obtener el Volante de empadronamiento Individual o Familiar de manera inmediata con su certificado digital de firma. El sistema descargará en fichero su Volante de manera inmediata. Por este medio no puede solicitar Certificado de empadronamiento. También puede entrar a la Carpeta del Ciudadano

en la página <https://seguro.cartagena.es/sedeelectronica/volante.asp>

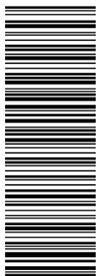
**DOCUMENTACIÓN A ADJUNTAR A SU SOLICITUD**



Edificio Administrativo  
C/ San Miguel, 8 4ª Planta  
Cartagena 30201  
Teléfono 968 12 88 38

Firmado electrónicamente por:

- (FIRMA) JEFA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GENERALES: LAURA AGUILAR CURADO - 23/11/2020 09:44:20



En cualquiera de los modos 1º) y 2º) para solicitar el Volante o Certificado de Empadronamiento, deberá adjuntar en formato pdf, jpg.....:

1) DNI del solicitante o documento acreditativo de su identidad como Documento Nacional de Identificación de Extranjeros o el Certificado de Ciudadano de la Unión Europea donde conste el NIE junto con pasaporte o documento de identidad del país de origen.

2) Si el certificado o volante de empadronamiento que se solicita es colectivo o familiar deberá adjuntar copias de los documentos acreditativos de la identidad de todos los empadronados en el domicilio. Para los menores de edad se deberá aportar copia del certificado de nacimiento o del libro de familia. Para los menores extranjeros nacidos en España, copia del libro de familia el cual será documento válido durante un plazo máximo de tres meses desde su nacimiento, tras el cual dicha acreditación se realizará con la misma documentación exigida para los mayores de edad. Para menores extranjeros no nacidos en España se exigirá los mismos documentos de identificación de persona mayor de edad.

3) Además, en caso de que la solicitud se formule mediante modo 2º), deberá acompañar escrito firmado por el solicitante indicando una serie de datos como, por ejemplo, el nombre y apellidos, dirección de empadronamiento en el municipio, el nombre y apellidos de los demás empadronados en el domicilio para certificados colectivos, dirección del correo electrónico, motivo de la solicitud, teléfono de contacto.

4) En el caso de Volantes o Certificados de empadronamiento colectivos, además, un escrito firmado por todas las personas mayores de edad empadronadas en el domicilio autorizando al solicitante del certificado.

#### NORMATIVA APLICABLE

- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, artículos 53 y 61.

- Resoluciones INE 30/01/2015 y 16/05/2019.

- Nota Comisión Permanente Consejo Empadronamiento 3/04/2020.

. Rediseño del proceso presencial en las OAMR de solicitudes de ciudadanos para petición de certificados del Padrón que emite el servicio de Estadística.

. Actualmente en ejecución la programación de una nueva aplicación del Padrón Municipal de Habitantes, entre otras cosas para:

- obtener el Certificado de Empadronamiento de manera automatizada. Al ser un entorno antiguo que no está basado en entorno web, no es posible integrar las firmas de los distintos documentos con el portafirmas corporativo del Ayuntamiento (que sí es formato web). *Instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal conforme a Resolución del INE de 29 de abril de 2020 publicada en el BOE de 2 de mayo de 2020. 8.1.1* : "...cuando la emisión de un certificado de empadronamiento constituya una actuación administrativa automatizada de conformidad con lo establecido en dicho precepto, podrá utilizarse el sistema de firma de sello electrónico de órgano y el de código seguro de verificación según establece el artículo 42 de la citada Ley.

*Si el sistema de firma electrónica que utilice el Secretario del Ayuntamiento para la emisión de la certificación de empadronamiento permite acreditar su identidad y cargo público no será necesaria la conformidad del Alcalde. Por otra parte, el citado artículo 61 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales establece que los Ayuntamientos podrán expedir volantes de empadronamiento, como documentos de carácter puramente informativo en los que no serán necesarias las formalidades previstas para las certificaciones; el volante de empadronamiento no requiere la firma de ningún funcionario o autoridad municipal.*

- expedir copias auténticas si se facilita ese certificado del Padrón al ciudadano de manera presencial cuando lo soliciten en las OAMR, para que la copia auténtica en papel del documento en origen electrónico lleve el código de verificación del artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015,

- así como el de la notificación electrónica desde el mismo programa informático.

. (\*) En cuanto al Ingreso Mínimo Vital de la Dirección Provincial en Murcia del INSS: diseño de un proceso ágil entre ambas AP, de manera que las peticiones de certificados históricos y colectivos del domicilio donde reside el solicitante, se realiza a través de correo electrónico por



Edificio Administrativo  
C/ San Miguel, 8 4ª Planta  
Cartagena 30201  
Teléfono 968 12 88 38

Firmado electrónicamente por:

- (FIRMA) JEFA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GENERALES: LAURA AGUILAR CURADO - 23/11/2020 09:44:20



personal autorizado del INSS por un dominio seguro, con identificación previa del ciudadano y cuando éste presta su consentimiento en la solicitud para recabar datos de otras AP.

#### CONCLUSIONES:

- Potenciación de la web municipal como medio de información a la ciudadanía así como de la centralita municipal.
- Agilización y simplificación de trámites en sede electrónica (educación, servicios sociales, padrón).
- Diseño y puesta en marcha de nuevos procesos internos telemáticos entre las OAMR y los DIR3 y entre las OAMR y Estadística para agilizar los trámites a los ciudadanos.
- Se ha puesto en valor dentro de la organización a los servicios de atención al ciudadano:
  - Refuerzo por parte de RRHH al servicio de Portería Municipal y también para el servicio de Estadística.
  - Reformas del espacio físico de atención al público en la oficina principal de OAMR y de Estadística para mejor atención al ciudadano.
- Aumento considerable del uso de medios electrónicos de ciudadanos para relacionarse con el Ayuntamiento de Cartagena (uso certificados electrónicos de firma):
  - 107.246 registros en 2019
  - 78.040 registros a 18/11/2020, de los cuales hay un aumento de un 40% respecto a los que entraban por sede electrónica en el año 2019.
- Aumento de los ciudadanos del uso de las OAMR para el envío de solicitudes a otras AP:
  - 5.743 registros ORVE en 2019; 6.841 confirmados; 108 rechazados; 15 reenviados.
  - 5.743 registros ORVE en 2020 a fecha de 19/11/2019; 5.545 confirmados; 60 pendientes de confirmar; 137 rechazados; 10 reenviados.
- Aumento del uso de la dirección electrónica habilitada para la recepción de notificaciones electrónicas:
  - 1.310 notificaciones del o6o en el año 2019
  - 1.306 notificaciones del o6o a fecha de 19/11/2020.
- Disminución de los requerimientos de legalización a sujetos obligados en un 70% entre 2019 y 2020.
- BOE 12/11/2020: Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Artículo 7. *Comprobación de la identidad y otras circunstancias de los solicitantes de un certificado cualificado.* 1. La identificación de la persona física que solicite un certificado cualificado exigirá su personación ante los encargados de verificarla y se acreditará mediante el Documento Nacional de Identidad, pasaporte u otros medios admitidos en Derecho. Podrá prescindirse de la personación de la persona física que solicite un certificado cualificado si su firma en la solicitud de expedición de un certificado cualificado ha sido legitimada en presencia notarial.

2. Reglamentariamente, mediante Orden de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, se determinarán otras condiciones y requisitos técnicos de verificación de la identidad a distancia y, si procede, otros atributos específicos de la persona solicitante de un certificado cualificado, mediante otros métodos de identificación como videoconferencia o vídeo-identificación que aporten una seguridad equivalente en términos de fiabilidad a la presencia física según su evaluación por un organismo de evaluación de la conformidad. La determinación de dichas condiciones y requisitos técnicos se realizará a partir de los estándares que, en su caso, hayan sido determinados a nivel comunitario..."



Edificio Administrativo  
C/ San Miguel, 8 4ª Planta  
Cartagena 30201  
Teléfono 968 12 88 38

Firmado electrónicamente por:

- (FIRMA) JEFA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GENERALES: LAURA AGUILAR CURADO - 23/11/2020 09:44:20

