

## DISPOSICIONES GENERALES

ARARTEKO

2073

*RESOLUCIÓN del Ararteko, de 26 de marzo de 2012, por la que se crea la sede electrónica y se establece la relación por medios electrónicos con la institución del Ararteko.*

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre que la desarrolla, incorporan a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Este hecho conlleva la correlativa obligación de las administraciones públicas de implantar los nuevos canales de comunicación, así como garantizar la validez y la eficacia de las relaciones administrativas derivadas de su utilización, con total cumplimiento del principio de seguridad jurídica.

Con independencia del carácter singular del régimen jurídico al que se somete la institución del Ararteko en el desarrollo de las funciones que le son atribuidas por el artículo 15 del Estatuto de Autonomía del País Vasco, por la Ley del Ararteko 3/1985, de 27 de febrero, del Parlamento vasco y por su Reglamento de organización y funcionamiento de fecha 18 de febrero de 2010 (BOPV de 24 de marzo de 2010), lo cierto es que una institución como la Defensoría del Pueblo Vasco, designada por el Parlamento Vasco como alto comisionado para la defensa de los derechos de las personas en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones públicas de la CAPV (Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos u organismos públicos dependientes de alguna de esas administraciones), no puede ser ajena a los avances que se han producido en el ordenamiento jurídico en cuanto al reconocimiento de derechos a la ciudadanía en el ámbito de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Existen diversos precedentes a destacar en esa apuesta del Ararteko por el impulso de las TIC:

– En el curso de las XXIV Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo, organizadas en Andalucía en octubre del año 2009, se concluyó, entre otras cuestiones, que el acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo y que, como tal, debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural; que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a la ciudadanía superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos; que estas defensorías participan de los principios que establece la Ley 11/2007 para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios que prestan, así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las administraciones públicas en sus relaciones con éstas; y que las defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en su condición de entidad pública fueran de aplicación.

jueves 10 de mayo de 2012

– La creación en el Ararteko, en enero de 2010, del área de trabajo de TIC y protección de datos, operativa y en permanente desarrollo, constituye un ejemplo del compromiso con la defensa de dichos derechos y su consolidación en el trabajo cotidiano del Ararteko.

– La incorporación, dentro de los objetivos programáticos del Ararteko para los años 2011 a 2014, de la modernización continua de sus herramientas de trabajo en relación con la ciudadanía, implementando los requerimientos de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

– La reciente publicación por el Ararteko del Decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Por todo ello, a través de la presente Resolución, se pretende garantizar los derechos de la ciudadanía en relación con la utilización de la administración electrónica en el ámbito de las competencias del Ararteko, a la vez que definir y concretar los instrumentos necesarios para garantizar el ejercicio de tales derechos.

Por tanto, tras oír a la Junta de Coordinación, reunida en sesión celebrada el día 14 de febrero de 2012, he resuelto:

Artículo 1.– Objeto.

La presente Resolución tiene por objeto la creación de la sede electrónica del Ararteko, así como los mecanismos de relación por medios electrónicos con la institución.

## CAPÍTULO PRIMERO

### DISPOSICIONES DE ÁMBITO GENERAL

Artículo 2.– Sede electrónica.

1.– El Ararteko dispone de una sede electrónica principal, correspondiente a la dirección electrónica <https://sede.ararteko.net>, accesible directamente, así como a través del portal de Internet <http://www.ararteko.net>.

2.– Esta sede electrónica abarca la totalidad de los órganos del Ararteko, al cual corresponde su titularidad, y extiende su ámbito de aplicación a todas las actuaciones y procedimientos de su competencia.

3.– La sede electrónica está disponible para toda la ciudadanía de forma gratuita y permanente.

4.– La fecha y hora oficiales de la sede electrónica del Ararteko corresponden a las de la España peninsular, conforme a lo que establece el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, en su artículo 15.

5.– El Ararteko responderá de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios relativos a la propia institución a los que pueda accederse a través de la sede electrónica.

6.– La identificación de la sede electrónica se llevará a cabo mediante certificado de sede emitido por Izenpe, que consistirá en un certificado del servidor donde se aloja la información o cualquier otro certificado de dispositivo seguro o medio equivalente.

jueves 10 de mayo de 2012

Artículo 3.– Contenido y servicios de la sede electrónica del Ararteko.

1.– La sede electrónica del Ararteko dispondrá de los siguientes contenidos:

a) Acceso a la presente Resolución de creación de la sede electrónica y a aquellas otras requeridas por el ordenamiento jurídico, todo ello en el ámbito de las actuaciones del Ararteko.

b) Relación de servicios electrónicos disponibles y canales a través de los cuales pueda accederse a ellos. Progresivamente el Ararteko irá incorporando en la sede servicios electrónicos informando de los diferentes canales de acceso a los mismos.

c) Registro electrónico del Ararteko, con información detallada del calendario de días hábiles e inhábiles a efectos de la presentación de documentos electrónicos en dicho registro.

d) Relación de documentos electrónicos normalizados que sean del ámbito del registro electrónico del Ararteko y especificaciones técnicas a las que debe ajustarse la presentación de documentos electrónicos complementarios al formulario de presentación.

e) Mecanismos para la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por medios electrónicos.

f) Consulta por las personas interesadas sobre la situación de los servicios electrónicos disponibles.

g) Acceso a la información relativa a los procedimientos de adjudicación de esta institución, conforme a las previsiones que sobre el perfil del contratante contiene el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

h) Interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.

2.– Asimismo, la sede electrónica del Ararteko dispondrá de los siguientes servicios adicionales a disposición de la ciudadanía:

a) Información relativa a los derechos y deberes de la ciudadanía, en su relación con esta institución.

b) Convenios que, en su caso, celebre el Ararteko con administraciones públicas para el reconocimiento, que puede ser mutuo, de relaciones de interoperabilidad a que se refiere el artículo 17 de esta resolución, o para la creación de sedes compartidas.

Artículo 4.– Acreditación de la identidad.

1.– Las personas físicas y jurídicas podrán identificarse o firmar a través de los siguientes mecanismos:

a) Los sistemas de identificación y firma electrónica incorporados al DNI y los sistemas de identificación y firma avanzada admitidos por Izenpe teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 13.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, se requerirá dicha acreditación por la vía que corresponda.

b) Se podrán establecer otros tipos de identificación (claves concertadas) que permitan garantizar la seguridad y la identidad de los ciudadanos y ciudadanas. El Ararteko especificará en la sede electrónica qué servicios pueden ser accesibles por este mecanismo.

jueves 10 de mayo de 2012

2.– En la sede electrónica se identificará cada servicio haciendo mención de los medios de identificación que se requiere para acceder a los mismos.

Artículo 5.– Canales de acceso.

1.– El canal de acceso a los servicios electrónicos del Ararteko será el electrónico. No obstante, podrá facilitarse asistencia a la ciudadanía en el acceso a tales servicios a través de los siguientes medios:

a) Atención presencial, en las oficinas de atención ciudadana del Ararteko, conforme a las competencias definidas en las normas de organización administrativa.

b) Atención telefónica o a través de servicios de telemensajería, cuando así se prevea y mediante los servicios correspondientes.

2.– En la sede electrónica se expresarán los números de teléfono, la oficina y los sistemas a través de los cuales obtener asistencia para el acceso a los servicios disponibles en la sede.

3.– Para la formulación de sugerencias y reclamaciones referidas a servicios prestados a través de la sede electrónica, la sede dispondrá de los mecanismos adecuados a tal propósito.

Artículo 6.– Régimen lingüístico.

1.– Se aplicará el régimen jurídico de la cooficialidad lingüística contemplado en la Ley 10/1082, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera y demás normativa de desarrollo.

2.– En la sede electrónica del Ararteko, se garantizará en condiciones de igualdad el acceso a los contenidos y servicios en euskera y castellano.

3.– Todas las personas tienen el derecho a interactuar y realizar trámites a través de la sede electrónica del Ararteko en cualquiera de las dos lenguas oficiales de Euskadi.

4.– De no existir indicación expresa, se utilizará como lengua de relación el idioma oficial que haya empleado la persona para dirigirse a la institución.

5.– La opción lingüística de la persona interesada podrá modificarse en cualquier momento.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### DEL REGISTRO ELECTRÓNICO

Artículo 7.– Registro electrónico.

1.– El Ararteko dispondrá de un registro electrónico, accesible en su sede electrónica, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, en la forma y con el alcance y funciones previstos en el artículo 24 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. El registro electrónico se consolidará con el registro general del Ararteko a todos los efectos jurídicos.

2.– El registro electrónico tendrá la fecha y hora oficiales correspondientes al Ararteko, conforme a lo que establece el Esquema Nacional de Interoperabilidad, siendo de aplicación el calendario de días inhábiles correspondiente a las actuaciones y procedimientos del Gobierno vasco.

3.– En ningún caso tendrán la condición de registro electrónico del Ararteko los buzones de correo electrónico corporativo asignados al personal del Ararteko o las distintas unidades y órganos.

4.– Tampoco tendrán la consideración de registro electrónico del Ararteko los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 8.– Órganos competentes.

Es responsable de la gestión del registro electrónico del Ararteko la Secretaría General.

Artículo 9.– Formularios y documentos admisibles.

1.– El Ararteko establecerá los contenidos mínimos de todos los formularios disponibles en el registro electrónico.

2.– El Ararteko podrá admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anejos a los formularios presentados previamente por la ciudadanía, cuando ello resulte preciso. Para ello, se aprobarán los formatos y soportes que permitan su presentación por medios electrónicos con todas garantías. En la sede electrónica se informará sobre los formularios y los formatos que serán admisibles.

3.– Cuando la parte interesada haya optado por la presentación electrónica y deba acompañar documentos no disponibles en formato electrónico y que, por su naturaleza, no sean susceptibles de aportación utilizando el procedimiento de copia digitalizada previsto en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, podrá aportarlos por vía no electrónica.

4.– Cuando el sistema de presentación electrónica no permita determinar de forma automática la comunicación, escrito o solicitud del que sea complementaria la documentación incorporada o el procedimiento o expediente con el que se relaciona, la parte interesada deberá aportar la información que permita identificar el expediente en el que haya de surtir efectos, el número o, en su defecto, el código de registro individualizado, al que se refiere el artículo 11 de esta resolución, de la presentación a la que complementa.

5.– De acuerdo con la capacidad de los instrumentos informáticos y vías de comunicación disponibles, podrá limitarse la extensión máxima de los documentos electrónicos presentados ante el Ararteko. No obstante, se posibilitará la presentación fraccionada de tales documentos.

Artículo 10.– Remisión y rechazo de la presentación.

1.– Cuando se presenten ante el registro electrónico documentos electrónicos dirigidos a otras administraciones, el Ararteko podrá dirigirlo al órgano u organismo que entienda competente, bien porque así lo señale el remitente, bien porque se deduzca de su contenido.

2.– El registro electrónico podrá rechazar, de forma automática y cuando resulte posible, las solicitudes, escritos y comunicaciones en las siguientes circunstancias:

a) Que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

b) En el caso de utilización de documentos normalizados, cuando no se cumplimenten los campos requeridos como obligatorios en la resolución de aprobación del correspondiente documento, o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento. En ese caso, se informará al interesado para permitir, si fuera posible, la subsanación de deficiencias y el mecanismo para subsanarlas.

c) Que se trate de documentos que deban presentarse en registros electrónicos específicos.

#### Artículo 11.– Interrupciones técnicas y cómputo de plazos.

1.– Las aplicaciones gestoras de los procedimientos que hagan uso del registro electrónico permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo que se anunciarán con la antelación que resulte posible en la sede electrónica del Ararteko.

2.– Cuando por tratarse de interrupciones no planificadas que impidan la presentación de escritos no resulte posible realizar su anuncio de una forma planificada, se informará con la máxima antelación posible a los usuarios de esta circunstancia y, en el caso en que sea posible, del tiempo estimado para su subsanación.

3.– 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.

4.– Determinado el día de presentación del documento, el cómputo del plazo respectivo del procedimiento atenderá al calendario específicamente aplicable conforme a la normativa administrativa general o la especial que resulte de aplicación.

#### Artículo 12.– Resguardo de presentación.

1.– El registro electrónico emitirá automáticamente un resguardo firmado electrónicamente por el Ararteko, con el siguiente contenido:

a) El número o código de registro individualizado.

b) La fecha y hora de presentación y la fecha y hora del inicio del cómputo de plazos.

c) La copia del escrito, comunicación o solicitud presentada, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario de presentación.

d) En su caso, la enumeración y denominación de los documentos adjuntos al formulario de presentación o documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos. A estos efectos se entiende por huella electrónica el resumen que se obtiene como resultado de aplicar un algoritmo matemático de resumen «hash» a la información de que se trate.

e) Cuando se trate de escritos que inicien un procedimiento administrativo, la información del plazo máximo establecido normativamente para la resolución y notificación del procedimiento, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo cuando sea automáticamente determinable. A estos efectos deberá tenerse en cuenta la singularidad del procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones, configurado por la normativa reguladora del Ararteko.

2.– El traslado a las partes interesadas del recibo de presentación de los escritos que deban motivar anotación en el registro electrónico se realizará, siempre que resulte posible, en la misma sesión en la que se realice la presentación, de forma tal que se garanticen plenamente la autenticidad, la integridad y el no repudio del contenido de los formularios presentados, así como de los documentos anejos a los mismos, proporcionando a los ciudadanos y ciudadanas los elementos probatorios plenos del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada.

3.– El resguardo de presentación no prejuzgará la admisión definitiva del escrito, que deberá seguir el cauce de tramitación legalmente establecido.

Artículo 13.– Anotaciones de los asientos.

1.– El registro electrónico del Ararteko se consolidará con el registro general de la entidad formando parte del mismo a todos los efectos jurídicos.

2.– La presentación en el registro del Ararteko se identificará con los siguientes datos:

a) Un código de registro individualizado.

b) La identidad de la persona que presente o que sea destinataria y, en su caso, de la representada, mediante nombre y apellidos, documento nacional de identidad, NIF, NIE, pasaporte o equivalente. En el caso de instituciones o entidades, denominación y NIF. Asimismo, podrá hacerse constar la dirección a efectos de notificaciones, postal o electrónica.

c) La fecha y hora de presentación y en su caso, la fecha y hora de inicio del cómputo de plazos.

d) En su caso, la identidad del órgano al que se dirige el documento electrónico.

e) Procedimiento o trámite con el que, en su caso, se relacione.

f) Extracto de la presentación.

g) Cualquier otra información que se considere pertinente en función del procedimiento electrónico origen del asiento.

### CAPÍTULO TERCERO

#### GESTIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 14.– Expediente electrónico.

1.– En la sede electrónica de Ararteko figurará la relación de procedimientos y servicios que podrán tramitarse por medios electrónicos.

2.– Se podrán realizar actos de forma automatizada, teniendo en cuenta la firma con el certificado de órgano, y se incorporará la posibilidad de que el ciudadano o ciudadana pueda validar la autenticidad de los documentos en la sede mediante el código de verificación que se genere al efecto.

3.– El acto o resolución que ponga fin a un expediente electrónico deberá cumplir con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley 30/1992 e ir acompañado de la firma reconocida del personal competente para dictar el acto o resolución.

4.– La notificación se podrá realizar por medios electrónicos cuando el interesado haya dado su consentimiento, tal y como establece el artículo 28.1 de la Ley 11/2007. El Ararteko informará en su sede electrónica de los procedimientos o servicios habilitados con notificación electrónica a los efectos de que la persona interesada pueda manifestar su consentimiento a dicha notificación.

Artículo 15.– Documento electrónico y archivo.

1.– El Ararteko incorporará progresivamente documentos electrónicos en su gestión para lo cual establecerá las normas que permitan su catalogación, clasificación y acceso.

2.– Los documentos electrónicos emitidos por el Ararteko podrán ser validados por los ciudadanos en la sede electrónica de la institución tomando como base el código de verificación asociado a cada documento.

jueves 10 de mayo de 2012

3.– El Ararteko podrá archivar por medios electrónicos todos los documentos utilizados en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 16.– Mecanismos de consulta de la información de carácter privativo.

El Ararteko dispondrá progresivamente de mecanismos de consulta de los servicios electrónicos de carácter privativo para facilitar:

a) El acceso a la información de anotaciones de registro y seguimiento de expedientes.

b) El acceso al servicio de validación de documentos donde poder tanto obtener como validar documentos electrónicos expedidos por Ararteko.

Artículo 17.– Comunicaciones electrónicas.

Las diferentes áreas del Ararteko podrán establecer mecanismos de comunicación sin efectos jurídicos tanto con la ciudadanía como entre ellas para la recepción o envío de datos de carácter informativo.

Artículo 18.– Interoperabilidad con otras administraciones.

El área de informática, adscrita a la Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización del Ararteko, registrará el intercambio electrónico de datos del Ararteko con administraciones públicas en entornos cerrados de comunicación o entre servicios web, así como la recepción y salida de documentación que se transmita por medios telemáticos conforme a los protocolos y reglas específicas establecidas por la normativa aplicable en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

El Ararteko pondrá en marcha el servicio de consulta de expedientes identificado en el artículo 15 en el plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de la presente Resolución.

#### DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

Esta resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

En Vitoria-Gasteiz, a 26 de marzo de 2012.

El Ararteko,  
IÑIGO LAMARCA ITURBE.