

DISPOSICIONES GENERALES

ARARTEKO

4533

RESOLUCIÓN de 30 de agosto de 2017, del Ararteko, por la que se aprueba el Código de buena conducta administrativa de la institución del Ararteko.

La institución del Ararteko se configura como un instrumento de garantía de los derechos y libertades de la ciudadanía en su relación con las administraciones públicas del País Vasco.

Constituye, por tanto, su objeto fundamental prestar un servicio a la ciudadanía con la máxima calidad, tanto en tiempo como en forma, de manera accesible y transparente, relacionándose con las administraciones públicas en la búsqueda de la efectividad de los derechos de la ciudadanía.

Por ello, el Ararteko, mediante Resolución dictada el día 30 de diciembre de 2011, aprobó el Documento de compromisos de prestación de servicios y buena práctica administrativa del Ararteko.

Este conjunto de compromisos encuentran su precedente en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, que garantiza a los ciudadanos de la UE el derecho fundamental a una buena administración, y que se basa en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea relativa a la buena administración como uno de los principios generales del Derecho de la UE.

También el Código europeo de buena conducta administrativa aprobado por el Parlamento Europeo en 2001, cuya versión actualizada ha publicado la Defensora del Pueblo Europea en 2015, busca promover una cultura administrativa europea centrada en la ciudadanía, que el Ararteko comparte e impulsa, con el objetivo de mejorar y reforzar la calidad del servicio que presta a la ciudadanía vasca.

La aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en cuyo ámbito de aplicación se incluye el conjunto de las defensorías del pueblo, entre ellas, el Ararteko, implica un cambio de paradigma que, sin invalidar el texto vigente, aconseja su actualización, en forma de Código de buena conducta administrativa del Ararteko. A ello obedece la presente Resolución.

Su observancia exige la incorporación a la actividad cotidiana del Ararteko de un conjunto de compromisos que posibiliten un mejor desempeño de sus funciones, y que, además, sea apreciable por la ciudadanía vasca.

Con ello se posibilitan las características básicas de la buena administración: accesibilidad, transparencia, agilidad, simplificación, mejora continua, responsabilidad, cortesía, colaboración y participación.

Por todo ello, en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko,

RESUELVO:

1.– Aprobar el Código de buena conducta administrativa del Ararteko, cuya vigencia se producirá a los 15 días de su aprobación.

2.– Ordenar la publicación de la presente Resolución en los Boletines Oficiales del Parlamento y País Vasco para su conocimiento general.

En Vitoria-Gasteiz, a 30 de agosto de 2017.

El Ararteko,
MANUEL LEZERTUA RODRÍGUEZ.

CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DEL ARARTEKO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Misión del Ararteko.

El Ararteko, Defensoría del pueblo u Ombudsperson del País Vasco, es una institución de garantía de derechos independiente e imparcial creada por el Parlamento Vasco. Ayuda a las personas, principalmente con respecto a los problemas que tienen con las administraciones públicas, resolviendo los casos de mala administración o de actuaciones incorrectas; también les facilita información u orientación en relación con situaciones o problemas que afectan a los derechos de las personas. Asimismo, es una institución de garantía de control de las administraciones públicas, que, con la imprescindible colaboración de las organizaciones sociales, analiza las políticas públicas y propone recomendaciones a los poderes públicos competentes, para garantizar mejor el derecho a la igualdad real y efectiva de todos los ciudadanos y ciudadanas.

Artículo 2.– Visión del Ararteko.

El Ararteko, en sintonía con los problemas y necesidades de la ciudadanía en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones vascas, persigue, mediante su trabajo riguroso y eficaz, y su autoridad moral, cambios y mejoras en dichas actuaciones y políticas públicas. De esta manera, defiende los derechos de las personas y mejora el sistema de garantías de esos derechos.

Para ello, fomenta las buenas prácticas, la transparencia, y la cooperación entre instituciones, grupos sociales y sociedad civil.

También integra en el desarrollo de su función la visión internacional de los derechos humanos, promoviendo el conocimiento y la aplicación de los distintos instrumentos jurídicos internacionales sobre derechos humanos y reforzando las relaciones de la institución del Ararteko con otras instituciones de garantía de derechos en el ámbito internacional.

Artículo 3.– Ámbito de aplicación.

El personal del Ararteko en sus relaciones con la ciudadanía respetará los principios y compromisos establecidos en este Código de buena conducta administrativa de la institución del Ararteko.

Estas obligaciones y compromisos se aplicarán de forma muy destacada a aquellas personas vinculadas con el Ararteko a través de una relación de confianza.

Las obligaciones contenidas en este código no son aplicables a las relaciones entre la institución y sus funcionarios, las cuales se regirán por lo dispuesto en el Estatuto de personal y régimen jurídico de la administración Parlamentaria, de 22 de junio de 1990.

CAPÍTULO II

FUNCIONES, SERVICIOS Y DERECHOS

Artículo 4.– Funciones que desarrolla el Ararteko.

- a) Orientación en las consultas que presentan los ciudadanos y ciudadanas.

b) Recepción de todos los escritos de queja y peticiones que le sean presentados por cualquier persona o entidad.

c) Tramitación y resolución, en su caso, de todas las quejas que sean admitidas a trámite; e información y orientación sobre las que no reúnan los requisitos para serlo.

d) Tramitación y, en todo caso, respuesta, sobre todas las consultas y peticiones que le sean dirigidas.

e) Información, atención y asistencia a las personas que se dirijan a la institución sobre materias de su competencia.

f) Información, atención y orientación a las personas que se dirijan a la institución sobre materias que no sean de su competencia.

g) Apertura de actuaciones de oficio.

h) Elaboración del informe anual y de informes extraordinarios.

i) Seguimiento para verificar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Ararteko.

j) Divulgación, con sujeción a la normativa reguladora del derecho a la intimidad y a la protección de datos personales, de resoluciones, actuaciones, investigaciones, estudios, materiales informativos y publicaciones.

k) Formación en materia de protección y defensa ante las administraciones vascas de los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas.

l) Promoción de la transparencia y apoyo a las buenas prácticas administrativas, para garantizar a la ciudadanía el derecho a una buena administración.

m) Colaboración y cooperación con otras instituciones y entidades públicas y privadas, en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignadas la institución del Ararteko.

n) Relaciones con las organizaciones sociales representativas de los colectivos con los que el Ararteko desarrolla sus actuaciones.

o) Colaboración con las defensorías del pueblo y organismos internacionales de defensa de los derechos humanos.

Todas estas funciones están soportadas por diversos procesos internos del Ararteko.

Artículo 5.– Formas de prestación de los servicios.

Los servicios que presta el Ararteko, se desarrollan básicamente a través de los instrumentos siguientes:

a) Aplicación del procedimiento de tramitación de quejas, consultas y peticiones, incluidas las resoluciones escritas dictadas en los mismos.

b) Información presencial con atención personalizada.

c) Información telefónica.

d) Información escrita.

- e) Información a través de los canales telemáticos.
- f) Informe anual e informes extraordinarios.
- g) Recomendaciones generales escritas a las administraciones públicas.
- h) Edición y distribución de estudios, publicaciones, folletos y soportes informativos físicos o telemáticos.
- i) Organización de cursos, seminarios y jornadas de formación.
- j) Celebración de convenios y actividades de colaboración y cooperación.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS GENERALES DE BUENA CONDUCTA ADMINISTRATIVA DEL ARARTEKO

Artículo 6.– Naturaleza y alcance.

1.– El personal al servicio de la institución del Ararteko observará en sus relaciones con la ciudadanía, las pautas de comportamiento y actuación que se contemplan en este capítulo, que constituirán los principios básicos en que se asienta la prestación de un servicio público de calidad por parte de esta institución.

2.– Asimismo, las personas en prácticas, los becarios o becarias, así como aquellas que se encuentren vinculadas a la institución en virtud de contratos de consultoría o asistencia técnica observarán los principios generales de buena conducta administrativa del Ararteko.

3.– El personal del Ararteko en el desempeño de su trabajo demostrará identificación con las funciones de la institución y desempeñará su trabajo con vocación y dedicación, promoviendo el respeto a los derechos fundamentales y a las libertades públicas.

Artículo 7.– Responsabilidad.

El Ararteko asume ante la ciudadanía, de manera expresa, la obligación de prestar sus servicios de acuerdo con los compromisos que indica este código. En el supuesto de que se detecte un mal funcionamiento, deberá adoptar las medidas adecuadas para corregir, de forma inmediata, dichas deficiencias.

Artículo 8.– Legalidad.

El personal al servicio de la institución del Ararteko actuará con objetividad, al servicio del interés general, con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de Autonomía para el País Vasco, a la Ley del Ararteko, a la Ley y al Derecho. Velará porque las decisiones o actuaciones que afecten a los derechos e intereses de las personas que se dirijan al Ararteko sean acordes a Derecho.

Artículo 9.– Integridad.

Las personas que desempeñan sus tareas en el Ararteko deben tomar medidas para evitar y resolver los conflictos de intereses o la simple apariencia de dichos conflictos (incluso después de abandonar el cargo, en su caso).

Artículo 10.– Motivación.

1.– Todas las decisiones y resoluciones del Ararteko deben ser motivadas, expresar de manera clara, comprensible y breve las razones que han fundamentado su adopción y responder a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.

2.– En las decisiones y resoluciones del Ararteko, el personal de la institución se debe ajustar al criterio que se observe en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituya la regla general de actuación, deberá razonarse justificadamente.

3.– Cuando la decisión del Ararteko afecte a un importante número de personas y, porque no resulta posible comunicar de forma pormenorizada a cada una de ellas, deben utilizarse respuestas generales y normalizadas, el personal del Ararteko facilitará un razonamiento de tipo individual a través de los medios de los que disponga, en el caso de que el ciudadano o ciudadana así lo solicite.

Artículo 11.– Igualdad y no discriminación.

1.– El personal al servicio del Ararteko debe garantizar el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, debe evitar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, nacionalidad, edad, raza u origen étnico, orientación sexual, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2.– En el desarrollo cotidiano de sus funciones, las personas al servicio del Ararteko serán agentes activos a favor de la igualdad de género y no discriminación, y aplicarán estas políticas como ejes transversales de todas sus actuaciones.

3.– La atención al público se prestará en términos de igualdad a todas las personas que acudan al Ararteko.

Artículo 12.– Proporcionalidad y objetividad.

En la tramitación de las quejas y consultas, el personal integrante del Ararteko evitará que sus actuaciones puedan restringir derechos ciudadanos o que impongan cargas que no guarden relación razonable con el objetivo perseguido.

Artículo 13.– Imparcialidad e independencia.

El Ararteko actuará de manera imparcial, independiente, justa y razonable en el ejercicio de sus funciones:

1.– En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.

2.– El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia y allegados, en los términos previstos para esta materia en la normativa general del procedimiento administrativo.

Artículo 14.– Asesoramiento, coherencia y expectativas legítimas.

1.– El personal del Ararteko que presta tareas de atención ciudadana asesorará al público sobre la forma de presentar quejas, consultas o sobre cómo debe presentarse un asunto sobre el que la institución resulte competente, así como respecto al modo de actuar en el transcurso del procedimiento.

2.– Las personas que desarrollan sus funciones en el Ararteko serán coherentes en su comportamiento administrativo, desarrollando prácticas normales y habituales, salvo razones fundadas para apartarse de las mismas, en cuyo caso, deberán constar por escrito.

3.– Deberán ser objeto de especial respeto las legítimas y razonables expectativas que las personas que acuden al Ararteko se hayan formado a la luz de la actuación de la institución en el pasado.

Artículo 15.– Accesibilidad.

1.– Para que las personas con discapacidad puedan acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios que el Ararteko presta a la ciudadanía, esta institución cumplirá los requerimientos de accesibilidad física en sus sedes, y se proveerá de aquellos medios materiales que faciliten dicho acceso y su estancia en la misma.

2.– En el caso de personas con algún tipo de discapacidad sensorial se les facilitará el acceso a los servicios prestados por esta institución, promoviendo la utilización de los medios técnicos y facilitando, previa cita, el servicio de intérpretes de signos que resulte adecuado.

3.– Las herramientas informáticas que se utilicen en el Ararteko en sus relaciones con la ciudadanía potenciarán dicha accesibilidad técnica y tecnológica.

Artículo 16.– Transparencia y ejercicio del derecho de acceso a la información pública del Ararteko.

1.– Conforme a lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el Ararteko tiene el deber de informar a la ciudadanía, preferentemente a través de su portal de transparencia, sobre el desarrollo de sus actividades y sobre la organización y el funcionamiento de la institución. La política de transparencia del Ararteko se contiene en la Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017 (BOPV n.º 103, de 1 de junio de 2017).

2.– Igualmente, el personal que lo integra debe estar dispuesto a explicar sus actividades y a motivar sus acciones, valorando como positivo que las mismas estén sometidas al examen público.

3.– Con el fin de promover la publicidad activa (en los términos establecidos por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno), el personal eventual que desarrolla sus funciones en el Ararteko consentirá positivamente en la publicación en la página web de la institución de sus datos profesionales básicos (nombre, apellidos y funciones que desempeña), así como el medio de contacto.

4.– Cualquier persona puede ejercer su derecho al acceso a la información pública que obra en poder del Ararteko, que únicamente tendrá como límite lo dispuesto en las leyes de protección de datos, el respeto de derechos de terceros, así como las exigencias derivadas de la salvaguarda de la confidencialidad y del secreto profesional en la tramitación de los expedientes de queja y consulta.

5.– Las solicitudes de acceso a la información podrán presentarse por medio de cualquiera de los canales habituales de relación con el Ararteko, y el procedimiento para facilitar dicha información será sencillo y sumario.

Artículo 17.– Derechos lingüísticos.

1.– Todas las personas tienen el derecho a relacionarse con el Ararteko en cualquiera de las dos lenguas oficiales de Euskadi.

2.– Las comunicaciones por escrito con las personas que han formulado una queja se harán en el idioma oficial que haya empleado la persona para dirigirse a la institución.

3.– Las comunicaciones verbales, tanto telefónicas como las de trato directo, se garantizarán el uso de los dos idiomas oficiales.

4.– Toda la documentación externa del Ararteko, las notificaciones y comunicaciones dirigidas a las instituciones y administraciones con sede en la Comunidad Autónoma, se redactará en ambas lenguas oficiales.

Artículo 18.– Celeridad y simplicidad.

1.– Los servicios solicitados al Ararteko deben prestarse atendiendo a los indicadores de calidad y a los tiempos de respuesta aprobados por el Ararteko en su Carta de Servicios (Resolución de 10 de octubre de 2013, BOPV n.º 206, de 29 de octubre de 2013), simplificando los trámites, eliminando los requerimientos innecesarios y reduciendo al máximo los tiempos de espera.

2.– El Ararteko garantizará que las decisiones; así como las respuestas a cartas, sugerencias, peticiones de reunión, etc., se adopten en un plazo razonable. Cuando no sea posible hacerlo en un plazo breve, informará a la persona interesada de las circunstancias que lo impiden.

3.– En el caso de las notificaciones, se garantizará que las personas interesadas y las administraciones públicas vascas afectadas por una decisión sean informadas tan pronto ésta se haya adoptado.

Artículo 19.– Confidencialidad y protección de datos personales.

1.– Toda persona adscrita al servicio del Ararteko está sujeta a la obligación de mantener estricta reserva en los asuntos que ante el mismo se tramiten. El incumplimiento de esta obligación será sancionado de acuerdo a la legislación vigente.

2.– El Ararteko, para el desempeño de las funciones legalmente atribuidas, realiza la recogida y tratamiento de los datos personales de las personas que acuden a esta institución solicitando su intervención. Dicho tratamiento se realiza conforme a las directrices establecidas en la legislación vigente, y los ficheros que los contienen se hallan declarados ante la Agencia Vasca de Protección de Datos.

3.– Dado que esos datos siguen perteneciendo a la persona que los facilitó al Ararteko, con el fin de garantizar el control sobre los mismos a su titular, el Ararteko informa en su web del procedimiento para facilitar el ejercicio de los derechos ARCO.

4.– La persona del Ararteko que trate datos personales referentes a un ciudadano o ciudadana respetará la privacidad de los mismos, evitando el tratamiento de cualquier dato de carácter personal con fines no justificados o la transmisión de tales datos a personas no autorizadas.

Artículo 20.– Información. Identificación.

1.– Las personas que accedan a la institución tienen derecho a conocer la identidad del personal con el que se relacionan y, con tal fin, en todos los puestos de trabajo de atención al público constará en lugar visible el nombre de la persona que le atiende.

2.– En las comunicaciones telefónicas, el personal al servicio de la institución se identificará sin necesidad de que sea requerido, excepto el simple servicio de desvío de llamada a la persona competente.

Artículo 21.– Cortesía y respeto.

1.– Las personas que desempeñan su trabajo en el Ararteko están obligadas a tratar con deferencia y respeto a los ciudadanos y ciudadanas que se relacionan con esta institución. Al responder a la correspondencia, comunicaciones telefónicas y correo electrónico, el personal será diligente y cortés. Tratará de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen, o redirigirá el asunto, en el caso de no ser competente para resolverlo, a la persona correspondiente del Ararteko.

2.– Las personas que integran el Ararteko deben actuar respetándose mutuamente y respetando a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a esta institución. Deben hacer todo lo posible por comprender lo que dicen otras personas y por expresarse de una manera clara y sencilla.

3.– En el caso de producirse un error que afectase negativamente a los compromisos reconocidos en este documento o a sus propios intereses, y, sin perjuicio de otras consecuencias, la persona afectada recibirá las explicaciones oportunas.

Artículo 22.– Participación ciudadana.

Los servicios del Ararteko se prestarán aplicando sistemas y métodos que permitan a las personas o a las entidades, tanto individual como colectivamente, participar de forma activa en las líneas de actuación y la actividad desplegada por la institución; mediante el planteamiento de sus inquietudes o problemas, la formulación de sugerencias u observaciones, o la presentación de reclamaciones motivadas por un posible funcionamiento deficiente del Ararteko.

Artículo 23.– Colaboración con las administraciones públicas.

1.– El Ararteko, en sus relaciones con las administraciones públicas, debe desarrollar todos los mecanismos, formales e informales, que contribuyan a satisfacer las demandas de la ciudadanía de la manera más rápida y eficaz.

Artículo 24.– Modernización y mejora continua.

1.– Se deben poner en marcha métodos modernos que, de forma sistemática, permitan a la institución detectar posibles deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a la ciudadanía de una forma cada vez más eficiente, eficaz, rápida y participativa.

2.– El Ararteko, a fin de favorecer la sociedad del conocimiento, potenciará el uso de licencias de difusión abierta.

3.– En aplicación de la Ley reguladora de la reutilización de la información del sector público, el Ararteko potenciará la apertura de los datos públicos de la institución.

4.– El personal de la institución del Ararteko participará activamente en todas las acciones que se desarrollen en la institución para la mejora continua y la modernización de los servicios a prestar a la ciudadanía vasca.

Artículo 25.– Atención en la sede de la institución.

1.– Cualquier persona podrá entrevistarse con el personal asignado a las oficinas de atención ciudadana, con objeto de formular quejas, peticiones o realizar consultas.

2.– Cuando esta atención inmediata no sea posible, se indicará el tiempo previsible de espera, o se propondrá una cita en otro momento posterior.

3.– En el desarrollo de la actividad propia de la institución, se dará prioridad a la atención de las personas que acudan a su sede.

Artículo 26.– Comunicaciones telefónicas.

1.– La persona receptora de las llamadas telefónicas se identificará con el nombre de la institución y desviará la comunicación a aquella que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada.

2.– Cuando no se pueda atender la llamada telefónica de forma inmediata, se ofrecerá al comunicante la posibilidad de que facilite su identidad y número de teléfono, con el fin de que el personal competente pueda ponerse en contacto lo antes posible.

Artículo 27.– Presentación de quejas, consultas y peticiones.

1.– Las quejas, consultas o peticiones podrán formularse por cualquier medio o canal, tal como se establece en la Carta de Servicios del Ararteko.

2.– Cuando una persona acuda a la institución para exponer oralmente su queja o consulta podrá ser asistida por el personal adscrito a las oficinas de atención ciudadana, quienes, en su caso, recogerán su declaración cuidando de reflejar fielmente los hechos y consideraciones que se expongan.

Artículo 28.– Medios para facilitar la consulta e información.

1.– En todas las comunicaciones escritas que se dirijan a las ciudadanas y ciudadanos se indicará la referencia y números de teléfono y fax, así como el correo electrónico, a los que se podrán dirigir para conocer la situación de su expediente.

2.– En el escrito al que se refiere el punto anterior se hará constar expresamente la disponibilidad del personal de la institución para atender las consultas, ya sea mediante comunicación telefónica, telemática o personal en la propia sede de la institución, previa confirmación de la condición de interesado.

3.– En el caso de que, por su carácter confidencial, el personal del Ararteko no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la persona afectada los motivos por los que no puede facilitar dicha información.

4.– Cuando el receptor de la solicitud no sea la persona competente para resolverla, dirigirá a la persona a quien pueda resolverla.

Artículo 29.– Información del curso del procedimiento.

1.– El personal de la institución informará puntualmente a la persona que presente una queja o una consulta, sobre todas las actuaciones relevantes que se produzcan en el expediente, respetando, en todo caso, el principio de confidencialidad y la protección de los datos personales.

2.– De forma progresiva, el Ararteko favorecerá la accesibilidad a las personas interesadas respecto a la información sobre el estado y curso del procedimiento de queja que hubiera promovido, a través de la oficina virtual de trámites de la página web del Ararteko.

3.– Sin perjuicio de los principios de confidencialidad y reserva a los que el Ararteko está sujeto, las personas interesadas podrán acceder a los registros e información sobre el estado y resoluciones emitidas en su expediente, de conformidad con la normativa general de la materia.

Artículo 30.– Información adicional.

La institución informará a las personas interesadas sobre los cauces más adecuados para la defensa de sus derechos e intereses, y cuando esta información consista en la remisión a otra oficina pública, se indicará su dirección postal, teléfono y, si fuera posible, la identificación de la persona responsable del servicio.

Artículo 31.– Reclamaciones o sugerencias.

Tal como se establece en la Carta de Servicios del Ararteko, aprobada por la Resolución de 10 de octubre de 2013, cualquier persona podrá presentar, por cualquiera de los canales de relación que el Ararteko tiene establecidos, sugerencias y quejas respecto a los servicios del Ararteko y su práctica administrativa.

En el plazo máximo de 20 días, la unidad responsable de la Carta de Servicios (Dirección de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización) dará respuesta a la persona interesada sobre la valoración de las reclamaciones o sugerencias, así como, en su caso, sobre las medidas adoptadas respecto al funcionamiento de los servicios y los compromisos de calidad y buena conducta administrativa adquiridos por la institución del Ararteko.

Artículo 32.– Difusión pública del Código de buena conducta administrativa del Ararteko.

La institución del Ararteko adoptará las medidas necesarias para garantizar que su Código de buena conducta administrativa y los compromisos contenidos en él reciban la más amplia publicidad. A tal fin, se publicará en la página web el contenido completo de la presente Resolución.