

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

3141

DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.

El concepto de «gobernanza» designa las normas, procesos y comportamientos que influyen en el ejercicio de los poderes públicos, especialmente desde el punto de vista de la apertura, la participación, la responsabilidad, la eficacia y la coherencia. Estos principios que constituyen la base de una buena gobernanza y de los cambios propuestos en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea.

La doble dimensión, interna y externa, de la gobernanza pública, solo adquiere sentido si la una es función de la otra. La obligada interconexión entre ambas debe articularse sobre la idea de que es el servicio público el fin último que justifica la organización administrativa: la ciudadanía debe situarse en el centro de los modelos de relación y de servicio, como destinataria última de las políticas y de los servicios públicos. Lo que significa que la dimensión interna de la gobernanza debe concebirse en función de esa meta final. La gestión pública debe hacerse de una determinada manera porque es necesario que se manifiesten al exterior en clave de eficacia, eficiencia y transparencia.

La calidad, eficacia y eficiencia de las políticas que impulsa la Administración pública, así como la de sus servicios públicos requieren ineludiblemente que la atención a la ciudadanía y la tramitación de los procedimientos se sustenten en una organización, unos procesos y unas tecnologías que den respuesta a las necesidades sociales de cada momento, en circunstancias cambiantes y en un contexto de incertidumbre cada vez mayor.

La vinculación y coordinación de la transformación digital con la atención a la ciudadanía es clave ya que el canal electrónico no es sino un canal más de prestación de servicios a la ciudadanía.

Pero la mera existencia de servicios electrónicos no produce eficiencia ni reducción de cargas administrativas, sino que requiere de una modernización de procesos y adaptación de los canales para lograr un uso masivo eficaz, y seguro por la ciudadanía. La transformación digital no es la simple utilización de las tecnologías de la información y comunicación, sino que es imprescindible asegurar que la digitalización de los procedimientos y servicios públicos conlleva reingeniería de procesos, simplificación administrativa, reducción de cargas para la ciudadanía y normalización de documentos con lenguaje claro y de lectura fácil. En general, se demandan servicios más personalizados, más fáciles de usar y más adaptados a las necesidades particulares.

La atención a la ciudadanía con una oferta de servicios de calidad y accesible por diferentes canales no es una mera cuestión de eficacia y no puede gestionarse separadamente de determinados aspectos de la transformación digital. Siendo el servicio a la ciudadanía el fin último de la buena Administración pública, el modelo de la Administración digital debe orientarse y centrarse en la misma. Por ello, los aspectos organizativos, e incluso determinados aspectos y componentes tecnológicos de la Administración electrónica, deben ser intrínsecos e indisolubles del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Por otra parte, el obligado impulso de la atención a la ciudadanía en el canal electrónico no puede hacer desaparecer la atención en otros canales como el presencial y telefónico. El acceso

electrónico es un derecho de la ciudadanía, pero también el derecho de las personas físicas a elegir el canal de relación con la Administración que debe garantizarse en todo momento.

En su origen, los procesos de atención a la ciudadanía nacen como consecuencia de la ejecución de los procedimientos administrativos. Sin embargo, la sociedad avanza hacia nuevas fórmulas de relación, en las que la atención adquiere un sentido primordial en sí mismo, en especial en el ámbito de la difusión y acceso a la información pública.

Hace más de una década que la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional apostó por un modelo unificado, transversal y multicanal de atención a la ciudadanía, Zuzenean, y las encuestas de satisfacción anuales de dicho servicio arrojan resultados muy positivos.

También durante las últimas legislaturas, se ha realizado un esfuerzo importante para el desarrollo y la puesta en marcha de la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos, y la plataforma tecnológica común de tramitación electrónica, está consolidada.

La satisfacción de la ciudadanía en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental. Por ello, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación de las personas con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria.

Por otra parte, debe continuarse con el impulso y desarrollo de mecanismos, instrumentos y servicios de información y atención general a la ciudadanía, en un contexto cada vez más cambiante y de incertidumbre.

La situación generada por la pandemia del COVID-19 ha constituido un contexto inédito para la prestación de los servicios públicos y, particularmente, para la atención a la ciudadanía. Esta circunstancia sobrevenida ha supuesto, no obstante, una oportunidad de lecciones aprendidas y detección de nuevos retos: la implantación y gestión de procesos que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y a la información, la orientación a la ciudadanía en la creación y diseño de los servicios públicos, la oferta proactiva de servicios personalizados, los instrumentos de seguimiento, control y evaluación de la calidad de la atención a la ciudadanía, la creación de elementos de coordinación de estructuras organizativas y canales, etc.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula las relaciones externas de la Administración con la ciudadanía y contiene toda una serie de previsiones que necesitan el consiguiente desarrollo en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi que garanticen el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la misma. La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público complementa a la anterior en la creación de un nuevo marco de las Administraciones públicas.

Además, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos desarrolla y concreta dichas previsiones legales con el fin, entre otros, de facilitar a los agentes involucrados en el uso de medios tecnológicos su utilización efectiva, aclarando y precisando, al mismo tiempo, aquellas materias reguladas en estas leyes que permiten un margen de actuación reglamentaria.

Finalmente, el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público y otros obligados incluidos en su ámbito de aplicación.

La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional no cuenta, hasta ahora, con regulación normativa específica sobre atención a la ciudadanía.

En el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional el Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica, anterior a dichas leyes, fue modificado por el Decreto 55/2020, de 21 de abril, de segunda modificación del Decreto de Administración Electrónica.

El Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos, regula los registros con un enfoque de uso por parte de las oficinas de atención presencial, pero, a su vez, fue modificado por el Decreto 55/2020, de 21 de abril, de segunda modificación del Decreto de Administración Electrónica.

El Decreto 108/2004, de 8 junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet regula los instrumentos de gestión del canal de atención por Internet y fue modificado por el Decreto 84/2015, de 9 de junio, por el que se establece el nuevo dominio de Internet de nivel superior «euskadi.eus».

Esta especialización del marco normativo actual no sustenta la función de atención a la ciudadanía desde un enfoque integral y multicanal, por lo que aconseja elaborar un Decreto que reúna, en una norma, todos los instrumentos necesarios para la adecuada atención a la ciudadanía. Un Decreto con una nueva visión y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, medios que no son sino un canal más de interacción con la ciudadanía.

Ello aún más cuando, la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, señala en su artículo 67 que, para garantizar la efectividad de los principios y el respeto de los derechos de la ciudadanía, se arbitrarán medios de control del funcionamiento de la Administración electrónica y en el artículo 70 señala la necesidad de desarrollar el modelo de Administración electrónica. El artículo 75, por su parte, regula el Sistema multicanal de interacción con la ciudadanía.

Dada la entidad, dimensión y especificidad de los ámbitos de la educación, la salud y la justicia, que se hace más que evidente en el hecho de que los mismos no forman parte de la Red Corporativa de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, los mismos se exceptúan del ámbito de aplicación del Decreto, entendiéndose que requieren una regulación específica, siendo de aplicación supletoria las previsiones contenidas en aquel.

Ha de aclararse que este decreto no constituye el exclusivo desarrollo reglamentario de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El Decreto supera al concepto de los interesados y afecta a la ciudadanía en general; si bien, a lo largo del texto, existen artículos concretos sobre los interesados en el procedimiento.

El marco jurídico actual pretende dar un salto cualitativo en el proceso de implantación y despliegue de la Administración electrónica y sustituir el papel por el soporte electrónico en todos los procedimientos administrativos, por lo que la propia Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas abre la opción de extender la obligación de tramitación electrónica a otros supuestos, además de a las personas jurídicas.

El presente Decreto hace extensiva la obligación de tramitación electrónica, de forma adecuada y proporcionada, a las personas empresarias individuales o autónomas, el estudiantado universitario con motivo de su condición académica, a las personas investigadoras cuando actúen como tales y las personas que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas, o

categorías laborales, de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

En todos los casos, se trata de colectivos en los que la dedicación profesional y la capacidad técnica está ligada al uso de las tecnologías, tratándose de una herramienta que utilizan con asiduidad o es parte indispensable de su trabajo; en los que el uso de estos medios además de sobradamente conocido es natural y forma parte de su día a día; disponen de la capacidad económica necesaria o, incluso, en los que ya existe la obligación de realizar trámites administrativos por medios electrónicos en el ámbito de Hacienda.

Un aspecto absolutamente esencial del Decreto, sin el cual no se posibilitaría de hecho la materialización de sus fines y objetivos es el título dedicado a la gobernanza de la atención a la ciudadanía. En concreto, la explícita ubicación del referente directivo y técnico para el impulso y la coordinación en materia de gobernanza pública en general y la atención a la ciudadanía, información administrativa y Administración electrónica en particular, en los departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus organismos y entes.

El capítulo IV de dicho título regula la Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública, que no es sino la lógica evolución de la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana creada mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 11 de julio de 2017 y se actualizan sus funciones con una visión integral de las materias implicadas.

El Título XI materializa el mandato del artículo 73 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco y crea el Consejo Asesor para la Administración Electrónica como instrumento de cooperación para el impulso de la misma.

En ambos casos se da cumplimiento a la previsión del artículo 18.3 de la citada Ley y se explicita la motivación de su necesidad, sus fines y objetivos, su asignación, la composición y sus funciones.

Este Decreto se ha elaborado de conformidad con los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 y en el artículo 62 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, responde al principio de necesidad, contiene la regulación necesaria para atender las finalidades perseguidas, es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución, y es coherente con el resto del ordenamiento jurídico.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 20 de junio de 2023,

DISPONGO:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.— Objeto del Decreto.

El presente Decreto tiene por objeto la regulación de la atención e información a la ciudadanía y el derecho de la misma a relacionarse con la Administración por medios electrónicos para acceder a los servicios públicos y para la tramitación de los procedimientos administrativos. Así mismo,

es objeto del presente Decreto la organización necesaria para hacer efectiva su prestación y los medios y funciones que correspondan.

Artículo 2.º – Concepto de ciudadanía y de atención a la ciudadanía.

A los efectos del presente Decreto se entiende por:

a) Ciudadanía: personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica en sus relaciones con las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de este Decreto.

b) Atención a la ciudadanía: el conjunto de procesos y medios que el sector público autonómico organiza para crear un espacio constructivo de relaciones que permitan a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. En concreto, la atención a la ciudadanía comprende el recibimiento y orientación, la información administrativa, la cumplimentación, recepción y registro de documentos, la asistencia y orientación en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones y la gestión de quejas y sugerencias.

Artículo 3.º – Ámbito de aplicación del Decreto.

1.º – Este Decreto será de aplicación con carácter general a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.º – Es de aplicación a los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado de la Administración institucional de la Comunidad Autónoma de Euskadi la totalidad del Decreto excepto el Título X.

Mediante Decreto de Gobierno se podrá determinar la aplicación con carácter general del presente Decreto a determinado organismo autónomo o ente público de derecho privado.

3.º – Los Títulos I y II son de aplicación, además, al resto del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Los títulos VI, VII, VIII y XI son de aplicación a todo el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procedimientos sujetos al derecho público.

4.º – Los ámbitos de la administración educativa, la administración de justicia y Osakidetza-Servicio vasco de salud, se regirán por su normativa específica y serán de aplicación supletoria las previsiones contenidas en el presente Decreto. No obstante, el presente Decreto será de aplicación en los títulos VI, VII, VIII y XI, en sus procedimientos sujetos al derecho público.

Artículo 4.º – Finalidades del Decreto.

El presente Decreto tiene las siguientes finalidades:

a) Prestar un servicio de atención a la ciudadanía de calidad, integral y multicanal.

b) Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y regular los aspectos a considerar en situaciones excepcionales para salvaguardar esos derechos.

c) Establecer los deberes del personal empleado público y de la ciudadanía en sus relaciones de atención.

d) Establecer las modalidades y los niveles de atención a la ciudadanía y co-responsabilizar a todos los órganos administrativos según el nivel que les corresponda en la prestación de dicho servicio.

e) Establecer los aspectos básicos de la información en la atención a la ciudadanía sin perjuicio de la normativa sobre publicidad activa y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

f) Regular la presencia en Internet de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, el modelo, sus elementos comunes y establecer las funciones y responsabilidades de su gestión.

g) Regular los servicios comunes de la Administración electrónica y los principales aspectos de la misma.

h) Regular los principales aspectos de los canales y modalidades de atención más frecuentes y prever y habilitar progresivamente nuevos canales en función de los avances tecnológicos.

i) Garantizar la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

j) Potenciar una visión centrada en la ciudadanía de los servicios públicos y procedimientos administrativos.

k) Potenciar la personalización de las consultas y servicios de forma proactiva.

l) Establecer los instrumentos para la calidad y mejora continua de la atención a la ciudadanía y, específicamente, el sistema de quejas y sugerencias.

m) Establecer la organización y distribución de responsabilidades en atención a la ciudadanía, y Administración electrónica, así como los mecanismos de seguimiento, control y coordinación.

n) Establecer mecanismos de colaboración interinstitucional en materia de atención a la ciudadanía y Administración electrónica.

Artículo 5.— Principios generales de la atención a la ciudadanía.

La atención a la ciudadanía se regirá, con carácter general, por los principios previstos en el artículo 63 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco y por los siguientes principios:

a) Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de atención y, en general, en el trato con las personas.

b) Servicio de calidad orientado a la ciudadanía mediante el despliegue de sistemas de atención integral, accesible y multicanal.

c) Claridad y proximidad a la ciudadanía en dependencias, canales, lenguaje, procesos, trámites, y ejecución de tareas.

d) Objetividad, veracidad, integridad, autenticidad, actualización, y homogeneidad de la información con independencia de su medio de transmisión.

e) Igualdad y no discriminación en el acceso a la información y a los servicios de atención a la ciudadanía, en particular de las personas con discapacidad, las personas mayores y a las mujeres.

f) Facilidad de uso, que determina que el diseño de los servicios electrónicos esté centrado en las personas usuarias, de forma que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso del servicio.

g) Personalización y proactividad en la atención a la ciudadanía, entendido como la capacidad de la Administración para que, partiendo del conocimiento adquirido de la persona usuaria final del servicio, proporcione servicios pre-cumplimentados y se anticipe a las posibles necesidades de los mismos.

h) Interoperabilidad, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que estos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos.

i) Proporcionalidad, en cuya virtud solo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo, solo se requerirán a la ciudadanía aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

j) Confidencialidad y respeto al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

k) Integración, personalización, jerarquización y segmentación del espacio web común «www.euskadi.eus».

l) Co-responsabilidad de todas las estructuras administrativas en el nivel de atención que les corresponda.

m) Cooperación, colaboración y coordinación con el resto de las Administraciones públicas y, en particular, con las entidades forales y locales vascas en la atención a la ciudadanía y fomento de la interoperabilidad.

n) Oferta activa para recibir servicios y atención en euskera.

2.– La Administración pública impulsará el empleo de las nuevas tecnologías para la atención a la ciudadanía.

3.– Se preverán los mecanismos para la continuidad de los servicios públicos en caso de indisponibilidades tecnológicas.

Artículo 6.– Deber general de atención a la ciudadanía.

Todas las autoridades y personal empleado público tienen el deber de atender a la ciudadanía, facilitándoles la atención precisa para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

TÍTULO II

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y OBLIGACIÓN DE RELACIONARSE A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

CAPÍTULO I

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Artículo 7.– Derechos de la ciudadanía.

1.– A los efectos del presente Decreto, y sin perjuicio de lo previsto en los artículos 64 y 69 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, la ciudadanía, en sus relaciones con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi tiene los siguientes derechos:

a) A utilizar y ser atendida en las lenguas oficiales del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi con el mismo nivel de calidad, de acuerdo con la legislación que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

- b) A ser atendida en el menor tiempo posible.
- c) A ser tratada por las autoridades y personal empleado público con respeto, consideración, en condiciones de igualdad e imparcialidad y sin discriminación por razón de nacimiento, sexo, raza, origen, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- d) A elegir la modalidad de atención para relacionarse con la Administración, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en este Decreto, en la normativa de procedimiento administrativo común o específica del procedimiento de que se trate.
- e) A actuar por medio de representante.
- f) A ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones de acuerdo con lo previsto en el artículo 12.2. de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.
- g) A la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- h) A comunicarse con la Administración pública a través de un Punto de Acceso General Electrónico.
- i) A recibir la información, orientación o la gestión solicitada, siempre que sea competencia del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- j) A recibir la información y atención de forma clara y fácilmente comprensible, mediante la utilización de lenguaje claro en todas las modalidades, medios, canales y soportes.
- k) A formularios, instancias y solicitudes sencillos, diseñados con criterios de lenguaje claro.
- l) A la protección, garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, y en particular a que estos sean únicamente exigidos y tratados para las finalidades previstas en el procedimiento o actuación que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente. En todo caso, la persona podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de información, acceso, rectificación y supresión y olvido directamente a través del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, así como, el derecho a la limitación del tratamiento.
- m) Cualesquiera otros que les reconozcan las leyes.

2.– Estos derechos se entienden sin perjuicio del resto de los derechos reconocidos en la legislación referidos a las personas interesadas en el procedimiento administrativo.

Artículo 8.– Deberes de la ciudadanía.

A los efectos del presente Decreto, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 64 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, la ciudadanía, en sus relaciones con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tiene los siguientes deberes:

- a) Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- b) Ser puntual y acudir el día y en la hora de la cita presencial y avisar en caso de no poder acudir a la misma.
- c) Respetar en todo momento las normas de las oficinas de atención a la ciudadanía y de asistencia en materia de registro.

d) Cumplir con las obligaciones previstas en la legislación vigente respecto a la reutilización de la información obtenida.

e) Utilizar los servicios públicos de forma adecuada y diligente, conforme a las exigencias de la buena fe, sin obstaculizar el ejercicio de las competencias administrativas.

Artículo 9.— Derecho a no aportar documentos.

1.— La Administración hará efectivo el derecho de las personas interesadas en los procedimientos administrativos a no aportar documentos en los casos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.— Con el fin de simplificar la tramitación administrativa y de garantizar dicho derecho, no se recabará el consentimiento de las personas interesadas en los supuestos regulados en el artículo 72.1 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

En cada procedimiento administrativo se informará a las personas interesadas, de su derecho a no aportar la documentación que ya obre en poder de la Administración y de que, en este sentido, se consultarán o recabarán y verificarán los datos o documentos que requiera el procedimiento.

Asimismo, se informará a las personas interesadas, del derecho de oposición al tratamiento que les asiste. Este derecho de oposición, requerirá que el interesado alegue expresamente los motivos en que basa dicha oposición que serán ponderados por el responsable del tratamiento. Habiendo manifestado la oposición, será necesario que la persona interesada aporte los documentos, sin perjuicio de las facultades de verificación del órgano destinatario de la solicitud.

A todo ello, le será de aplicación la salvedad establecida en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

3.— Si el órgano administrativo que tramita el procedimiento posee los datos o documentos o tiene acceso electrónico a los mismos, los incorporará al procedimiento. En los ficheros del órgano cedente quedará constancia del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano cesionario.

4.— Si el órgano administrativo que tramita el procedimiento no posee los datos o documentos, los pedirá al órgano que los tenga, debiendo recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

5.— Si excepcionalmente el órgano administrativo que tramita el procedimiento no puede obtener los datos o documentos, lo comunicará a la persona interesada, con indicación del motivo, para que los aporte en el plazo y con los efectos previstos en la norma reguladora del procedimiento correspondiente. También con carácter excepcional podrá requerir a la persona interesada la presentación del documento original, o el cotejo de las copias que hayan sido aportadas mediante la exhibición del documento original, conforme a lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo.

Artículo 10.— Régimen lingüístico.

1.— El sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi garantizará a la ciudadanía el ejercicio de los derechos lingüísticos reconocidos en las leyes; en particular, los referidos al uso del euskera en la Administración pública, en virtud de lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera y en la normativa que la desarrolle, y en los artículos 76 a 79 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

2.— Se garantizará el derecho de la ciudadanía a utilizar el euskera y el castellano, tanto oralmente como por escrito. La persona interesada elegirá el idioma, euskera o castellano, para realizar trámites y recibir comunicaciones y notificaciones de la Administración. Salvo indicación en contrario, se entenderá que la persona ha elegido el idioma utilizado al dirigirse a la Administración.

3.— Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el personal de atención a la ciudadanía informará a las personas sobre la posibilidad de utilizar la lengua oficial que deseen en su atención, con carácter previo a su solicitud. Asimismo, la oferta de los servicios será visible, audible, accesible, e inmediata y estará disponible durante todo el proceso de atención.

4.— Se posibilitará la modificación de la opción lingüística en cualquier momento de la tramitación. En caso de modificación, se mantendrán los documentos anteriores en el idioma inicialmente elegido. Asimismo, se mantendrán en el mismo idioma en el que se encuentren redactados los documentos obrantes en las Administraciones públicas, porque se encuentren en su poder, hayan sido elaborados por ellas, o se hayan aportado anteriormente por la persona interesada.

5.— Los contenidos, servicios e información que se pongan a disposición de la ciudadanía a través de los portales web y la sede electrónica estarán disponibles, al menos, en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La página inicial de acceso a los contenidos web deberá estar en euskera, por defecto y las direcciones url de la página web contendrán palabras en euskera.

Artículo 11.— Lenguaje no sexista.

Toda información, contenido o documento del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en cualquier soporte y modalidad, hará un uso no sexista del lenguaje y mantendrá una presencia equilibrada y una imagen plural de ambos sexos, al margen de los estereotipos sexistas.

Artículo 12.— Lenguaje claro y lectura fácil.

1.— El sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi velará para que el lenguaje utilizado en la información y atención a la ciudadanía en todos los soportes y canales le permita:

- a) Encontrar rápida y fácilmente la información que necesita.
- b) Comprenderla de forma correcta sin dificultad.
- c) Tomar, con conocimiento, sus decisiones.

2.— Todos los textos se redactarán con una visión centrada en las personas destinatarias y enfocados a sus necesidades, intereses y perfiles.

Los escritos, formularios y documentos, sea cual sea su soporte, deberán ser claros, concisos, bien organizados y siguiendo las buenas prácticas asociadas al área o ámbito de que trate y a las personas destinatarias a las que se dirige.

3.— Las comunicaciones administrativas, resoluciones, acuerdos, y cualquier documento que emita el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi con destino a la ciudadanía estarán redactados en lenguaje claro para facilitar su comprensión, con el debido respeto a las exigencias técnicas y jurídicas necesarias.

4.— El Instituto Vasco de Administración Pública habilitará en su programación anual las actividades formativas específicas que sean necesarias para el impulso del empleo del lenguaje claro.

Así mismo, el Instituto Vasco de Administración Pública podrá acompañar y asesorar los procesos de adaptación a lenguaje claro de la documentación de servicios y procedimientos.

5.– En relación con lo establecido en el apartado 3.f del artículo 55 del presente Decreto, la normalización de documentos, especialmente de los formularios de los procedimientos y servicios, atenderá especialmente al uso de lenguaje claro.

Artículo 13.– Atención a personas y colectivos sensibles o con especiales dificultades.

1.– El sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi velará para que todas las personas obtengan la atención necesaria de forma comprensible.

Para ello, adoptará las medidas que sean necesarias para que las personas y colectivos con especiales dificultades puedan acceder al servicio de atención a la ciudadanía en todos los canales.

2.– El sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi garantizará la accesibilidad a las instalaciones y espacios físicos de atención a la ciudadanía, y promoverá los sistemas de comunicación y en particular a las personas con especiales dificultades en los términos que establece la legislación vigente en la materia.

3.– El sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi impulsará la adopción de sistemas y metodologías que faciliten la comprensión de la información para las personas con discapacidad.

4.– Se velará especialmente por la utilización de versiones de lectura fácil en aquellos contenidos o servicios particularmente dirigidos a los colectivos con diversidad funcional, como personas con dificultades cognitivas o de comprensión, personas mayores, y personas inmigrantes.

Artículo 14.– Medidas de salvaguarda de derechos en situaciones extraordinarias.

1.– En situaciones extraordinarias de declaración de alarma, excepción o sitio del artículo 116 de la Constitución Española o en situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública y en otros casos de urgencia o emergencias que pudieran requerir de la participación o coordinación de distintos servicios y operativos, que conlleven la activación del Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI), los órganos competentes en atención a la ciudadanía materializarán las medidas que les correspondan establecidas por las autoridades competentes en dichas situaciones.

2.– Los órganos competentes en atención a la ciudadanía adoptarán cuantas decisiones sean necesarias para garantizar, en dichas circunstancias, el acceso a la información y la orientación adecuada en el conjunto de los medios, modalidades y canales de atención, así como la continuidad en la prestación de un servicio de calidad, eficaz y eficiente, manteniendo, en la medida de lo posible, la atención presencial. En cualquier caso, se garantizará la función esencial de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro y la asistencia en el uso de los medios electrónicos.

3.– La reducción de los procedimientos en la modalidad presencial, en circunstancias extraordinarias, se determinará por resolución del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía en base a su carácter básico y esencial.

4.– En las circunstancias extraordinarias reguladas en el presente artículo, los órganos competentes en atención a la ciudadanía adoptarán las medidas necesarias para disponer los recursos necesarios en orden a garantizar la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía básicos y esenciales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en materia de personal empleado público y en coordinación, en su caso, con el órgano competente en materia de función pública.

CAPÍTULO II

OBLIGACIÓN DE RELACIONARSE A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 15.– Obligación de relacionarse a través medios electrónicos.

1.– Estarán obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, además de los sujetos a los que se refiere el artículo 14.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, los siguientes:

a) Las personas empresarias individuales o autónomas para los trámites y actuaciones que realicen en el ejercicio de su actividad profesional.

b) El estudiantado universitario para los trámites y actuaciones que realicen con motivo de su condición académica.

c) Las personas investigadoras, en los procedimientos en los que actúen en su condición de tales.

d) Las personas que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas funcionariales o categorías laborales deben realizar por medios electrónicos todos los trámites relacionados con el proceso selectivo, de acuerdo con lo que establezcan las convocatorias respectivas.

Se adoptarán las medidas adecuadas para ayudar en la utilización de medios electrónicos, a las personas que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas funcionariales o categorías laborales que lo necesiten.

e) Las personas integrantes de las bolsas de trabajo de personal temporal en todos los trámites y gestiones relacionados con las mismas.

f) Las personas que representen a cualquiera de las anteriormente indicadas.

2.– Las normas reglamentarias que regulen las bases de los procedimientos para la concesión de becas, ayudas y subvenciones podrán establecer la obligatoriedad del uso de los medios electrónicos, siempre que se justifique la concurrencia de las circunstancias indicadas en el anterior, justificación que deberá recogerse en la memoria del procedimiento para su aprobación.

3.– La persona titular del departamento competente podrá determinar en los procedimientos que afecten a su ámbito competencial las personas físicas obligadas a comunicarse con la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Administración institucional utilizando únicamente medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo.

4. Mediante acuerdo de Consejo de Gobierno se podrá determinar, con carácter general las personas físicas obligadas a comunicarse con la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Administración institucional utilizando únicamente medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo.

5.– A toda persona que, estando obligada a relacionarse exclusivamente de forma electrónica con la Administración realice algún trámite por otro canal, se le aplicará el régimen de subsanación

del artículo 14 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Artículo 16.— Relaciones de las personas empleadas públicas con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Las personas empleadas públicas, cuando estén desempeñando de forma efectiva sus puestos de trabajo en el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, están obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos, para los trámites y actuaciones que realicen por razón de su condición de personal empleado público.

Artículo 17.— Relaciones de las personas físicas con la Administración.

1.— Las personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi podrán elegir en todo momento si se relacionan con el mismo a través de medios electrónicos o no para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

2.— El medio elegido por la persona para comunicarse con el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi podrá ser modificado por aquella en cualquier momento, si bien deberá comunicarlo al órgano competente para la tramitación del procedimiento, de forma que quede constancia de la modificación.

Los efectos de la comunicación se producirán a partir del quinto día hábil siguiente a aquel en que el órgano competente para tramitar el procedimiento haya tenido constancia de la misma.

3.— El sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con las personas físicas, siempre que esta lo haya solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán emitirse y recabarse por medios electrónicos.

TÍTULO III

FUNCIONES, MODALIDADES Y NIVELES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Artículo 18.— Funciones de atención a la ciudadanía.

1.— Los servicios de atención a la ciudadanía tienen como finalidad informar y orientar sobre los servicios que presta la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional y facilitar las relaciones con la misma, particularmente en la realización de trámites administrativos, con independencia del canal utilizado.

2.— La información administrativa implica:

a) Proporcionar a la ciudadanía información administrativa general.

b) Proporcionar información administrativa especializada conforme a la normativa específica en cada caso, o remitir y canalizar al órgano competente, las solicitudes, peticiones o consultas de la ciudadanía que requieran un tratamiento especializado.

c) Orientar y proporcionar información administrativa particular.

3.— La recepción y registro de documentos implica:

a) Orientar y asesorar en la cumplimentación de documentos, impresos y formularios e informar, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.

b) Realizar las funciones de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.

c) Recibir, comprobar, digitalizar y registrar solicitudes, escritos y documentos e iniciar la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo y expedir los correspondientes justificantes de entrega de documentación.

d) Distribuir y canalizar la documentación al departamento, organismo o ente competente.

4.— La asistencia y orientación a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones implica:

a) Asistir en el uso de los medios electrónicos a las personas no obligadas a relacionarse con la Administración por dicho canal.

b) Asistir a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

c) Cobrar tasas, sanciones y precios públicos a través del Sistema Integral de Pagos y Cobros de la Administración.

d) Gestionar el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos, el Registro Electrónico General, el Registro de Personal Funcionario Habilitado y el Registro Electrónico de Apoderamientos.

e) La gestión de quejas y sugerencias, que implica la gestión del Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

Artículo 19.— Modalidades de atención a la ciudadanía.

1.— La atención a la ciudadanía se prestará mediante el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía regulado en el artículo 21 a través de las modalidades habilitadas en cada momento en función de los avances tecnológicos, y que cumplirán con los estándares vigentes en materia de accesibilidad.

2.— La atención a la ciudadanía podrá prestarse por los canales, medios o sistemas que las tecnologías de la información y la comunicación permitan, respetando siempre los derechos que asisten a las personas y los principios recogidos en el presente Decreto y en la legislación vigente.

3.— La ciudadanía podrá elegir la modalidad de acceso que mejor se adapte a sus necesidades de entre las que estén disponibles y podrá relacionarse con la Administración, mediante una o la combinación de diversas modalidades de atención, en función del canal de prestación del servicio:

a) Atención electrónica, que se prestará por medio del Punto de Acceso General Electrónico regulado en el artículo 30 y, a través de él, por la sede electrónica de la Administración general de la Comunidad Autónoma y su Administración institucional regulada en el artículo 31.

b) Atención presencial, mediante la personación física de la persona interesada ante las autoridades y el personal empleado público y, específicamente, del servicio de atención a la ciudadanía, en las dependencias y oficinas establecidas al efecto.

c) Atención telefónica, que se prestará a través de un teléfono único general, sin perjuicio de que se pueda prestar a través de teléfonos especializados en determinados ámbitos competenciales como consecuencia de su especificidad.

d) Otras modalidades de atención que se aprueben en función de los avances tecnológicos.

La creación, modificación y desarrollo de estos medios se ajustará a las políticas que se establezcan.

4.– Los criterios funcionales serán los mismos en todos los canales de atención independientemente de las funcionalidades disponibles condicionadas por los avances tecnológicos en cada uno de ellos.

5.– En función del tiempo transcurrido entre la solicitud de atención y la respuesta recibida, la atención a la ciudadanía puede ser:

- a) Inmediata, cuando se realiza en el mismo momento de la solicitud.
- b) Diferida, cuando se realiza con posterioridad a la solicitud.

La atención se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud o del canal, esta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente, mediante comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas, u otras.

6.– En función de la necesidad de asistencia por el personal empleado público la atención puede ser:

- a) Atención asistida por personal de atención general y personal de atención especializada.
- b) Atención por autoservicio, mediante la acción autónoma de la persona interesada empleando medios electrónicos.

Artículo 20.– Niveles de atención a la ciudadanía.

1.– En función del grado de especialización del conocimiento requerido para la atención a la ciudadanía, la necesidad de acceso a sistemas o plataformas de información o la necesidad de preparación de la información, datos o documentación, se establecen los siguientes niveles de atención:

- a) Nivel general: ofrecerá información, orientación y asistencia básica a la tramitación de los procedimientos y servicios públicos de forma multicanal.
- b) Nivel especializado: ofrecerá información de los servicios públicos y procedimientos específicos del ámbito competencial de órgano administrativo responsable.
- c) Nivel particular: ofrecerá a la persona interesada la información concreta de sus expedientes en los procedimientos administrativos.

2.– El nivel general de atención a la ciudadanía en el canal presencial y telefónico es responsabilidad del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.

3.– Se considera nivel general de atención ciudadana en el canal electrónico:

- a) La información de los portales web y específicamente, la ficha de información de los servicios y procedimientos publicados en sede electrónica, cuya responsabilidad es de los órganos competentes en cada área de actuación, servicio y procedimiento.
- b) La asistencia a la ciudadanía en el uso de los medios electrónicos regulada en el artículo 66.
- c) El Buzón Electrónico General de «euskadi.eus».

4.– El Centro de Atención de las Personas Usuaras de los Servicios Electrónicos regulado en el artículo 58.2.a constituye atención especializada de nivel especializado y particular sobre las incidencias y apoyo al uso del canal electrónico por parte de la ciudadanía.

5.– La ciudadanía podrá solicitar la atención en el nivel especializado y particular:

a) De forma directa a los órganos administrativos competentes en cada, área de actuación, servicio y procedimiento.

b) De forma indirecta mediante el traslado o escalado a los anteriores desde el nivel de atención general del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

6.– Es responsabilidad del nivel especializado de atención a la ciudadanía:

a) La información especializada sobre las competencias y materias que correspondan en colaboración y coordinación con el nivel general de atención a la ciudadanía del Servicio Zuzenean.

b) La implicación proactiva en una eficaz y eficiente atención a la ciudadanía de calidad, para lo que, entre otros, coordinará las convocatorias públicas de los procedimientos con el nivel general de atención del Servicio Zuzenean con la suficiente antelación.

7.– Es responsabilidad del nivel particular de atención a la ciudadanía:

a) La instrucción de los expedientes y la resolución de los procedimientos administrativos que le correspondan en razón de sus competencias.

b) La información particular y atención a la ciudadanía sobre los mismos en los términos establecidos en la normativa.

Artículo 21.– Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.

1.– Con el fin de prestar un servicio transversal, completo, y coherente, el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía constituye el conjunto de procesos, servicios, modalidades, niveles, plataformas, órganos y unidades administrativas soporte de las funciones de atención a la ciudadanía reguladas en el presente Decreto.

2.– El Consejo de Gobierno determinará, a propuesta del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, los componentes y elementos de todo tipo de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional que se deben adscribir, total o parcialmente, al Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.

3.– Forman parte del Sistema Integral de la Atención a la Ciudadanía, en cualquier caso:

a) El órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía, el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, y las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.

b) El resto de los órganos administrativos en su responsabilidad de atención especializada.

c) El modelo de presencia en Internet regulado en el título V.

d) El sistema de gestión de cita previa y esperas de las oficinas de atención presencial.

e) El sistema de telecomunicaciones de soporte al canal telefónico corporativo 012, al Buzón Electrónico General y la mensajería instantánea a dispositivos móviles.

f) Los espacios públicos de autoservicio.

g) El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

h) El Registro de Personal Funcionario Habilitado y el Registro Electrónico de Apoderamientos.

i) El Registro Electrónico General.

j) El Centro de Atención a las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos en el área dirigida a la ciudadanía.

k) El Buzón Electrónico General.

l) Los sistemas de, seguimiento y evaluación de la gestión de la atención a la ciudadanía en general y el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias en particular.

m) El resto de sistemas y soluciones tecnológicas disponibles para la ciudadanía de las infraestructuras y los servicios comunes de Administración electrónica regulados en el artículo 68 de este Decreto.

4.– Para la identificación y conocimiento de los servicios que componen el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, se establecen las siguientes marcas de servicio:

a) «euskadi.eus», como imagen y marca de la presencia en Internet y la sede electrónica.

b) «Zuzenean», como imagen y marca del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Todos los componentes, aplicaciones y elementos del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía estarán permanentemente identificados con al menos una de las imágenes corporativas del sistema.

5.– Corresponde al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía la dirección, control y gestión del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía a excepción de la atención especializada, con el objeto de prestar un servicio completo y de calidad y, en particular, para evitar la fragmentación de las informaciones o las contradicciones entre las mismas, y garantizar el derecho de la ciudadanía a la elección de medio de comunicación con la Administración.

6.– Además de cumplir las previsiones de los artículos 28 y 30.2 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), los encargos a medios propios que se realicen sobre las aplicaciones informáticas del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía incluirán las fichas de información de las actividades de tratamiento de datos personales registradas en el Registro de Actividades de Tratamiento y publicadas en «euskadi.eus».

7.– Tanto el Registro de Actividades de Tratamiento como los encargos a medios propios explicitarán, de forma diferenciada del resto de órganos administrativos competentes, las actividades de tratamiento de datos personales cuya responsabilidad es específica y exclusiva del órgano competente en atención a la ciudadanía.

TÍTULO IV

INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Artículo 22.— Concepto y alcance.

1.— La publicidad activa de la información pública y el ejercicio del derecho de acceso a la misma se regirá por la legislación específica vigente en la materia.

2.— La información administrativa es el medio a través del cual la ciudadanía puede acceder al conocimiento de su derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

3.— La información administrativa deberá estar redactada en lenguaje claro; es decir, deberá ser fácilmente comprensible, sucinta, bien organizada y asegurará el cumplimiento de los principios recogidos en el artículo 5 del presente Decreto.

La Administración velará por que la información administrativa esté disponible en medios y formatos adecuados para su acceso y comprensión por las personas con discapacidad, ofreciendo versiones alternativas de lectura fácil en los casos en que se considere necesario.

4.— Los órganos administrativos competentes en cada materia adoptarán las medidas necesarias para que la información administrativa a la ciudadanía se integre en los procesos de su competencia, implicando en dicha función al personal adscrito a los mismos en la forma y con el alcance previsto en el presente Decreto.

5.— La información será la misma en su contenido y alcance independientemente de cuál sea la modalidad de atención a la ciudadanía de las reguladas en el artículo 19.

Los órganos administrativos competentes en cada materia son las fuentes de la información y elaborarán y mantendrán actualizada la misma en el portal «euskadi.eus» y en la sede electrónica y, en su caso, la remitirán periódicamente y con la antelación suficiente al Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

6.— La Administración dispondrá los medios y cauces adecuados a cada tipo de información administrativa o asunto que se desee conocer y se solicite. La comunicación personal se utilizará en el caso de que así se haya solicitado y en aquellos otros en que la confidencialidad o complejidad de la información a tratar lo requiera y de esta forma se acuerde con la persona solicitante.

7.— La información administrativa facilitada, en función de su contenido, alcance y requisito de acreditación, podrá ser de carácter general, especializada o particular.

Artículo 23.— Información administrativa general.

1.— La información administrativa general tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional y facilitar su derecho de acceso a los servicios públicos.

2.— Constituye información administrativa de carácter general:

a) La relativa a la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.

b) La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.

c) La referente a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con la Administración.

3.— En concreto, comprenderá información sobre:

a) La estructura organizativa y el ámbito competencial, incluyendo el directorio de los órganos, servicios y unidades administrativas, así como sus horarios.

b) Los servicios públicos que prestan, procedimientos que gestionan, modalidades de tramitación y documentación exigida, listas públicas, unidades responsables, localización de dependencias y, en general, toda aquella información que permita a la ciudadanía relacionarse con los distintos servicios sin más limitación que las derivadas del ámbito competencial, de los medios materiales disponibles y del sistema de comunicación elegido por la ciudadanía.

c) Los servicios y procedimientos incluidos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos regulado en el artículo 57 incluirá, como mínimo, los trámites, plazos, documentos, órganos responsables y demás elementos básicos de aquellos.

d) En general, cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer en su relación con la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional en su conjunto o con alguna de sus áreas de actuación y que no tenga el carácter de información administrativa especializada o particular.

4.— La información administrativa general será proporcionada por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, tanto en el canal presencial como telefónico y en la Red de Portales «euskadi.eus» regulada en el artículo 40.

5.— La información administrativa general, siempre que se encuentre disponible, se facilitará a la ciudadanía sin exigir la acreditación de legitimación alguna y será suministrada de forma inmediata sin demora ni restricciones sobre el tiempo de respuesta.

6.— En caso de no disponerse de la información administrativa general solicitada por la ciudadanía en ninguno de los canales disponibles, el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, la requerirá al órgano administrativo competente en función de la materia o área de actuación de la que se trate. Este órgano deberá responder de forma inmediata a dicho Servicio y suministrará y publicará dicha información en todos los canales disponibles, incluido «euskadi.eus».

Artículo 24.— Información administrativa especializada.

1.— La información administrativa especializada tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía el contenido específico y detallado de la actividad de la Administración.

2.— La información administrativa se entenderá especializada cuando para facilitarla se requiera recabar información complementaria o la atención por personal especialmente cualificado:

a) Por razón de la materia de que se trate.

b) Por sus características específicas de detalle.

c) Por la complejidad jurídica o técnica.

d) Cualquier otro dato sobre los proyectos, actuaciones o solicitudes, que la ciudadanía tenga derecho a conocer, y que no tenga el carácter de información administrativa general o particular.

3.— La información administrativa especializada se suministrará por los diferentes órganos administrativos competentes en cada área de actuación y materia de la que se trate, en el canal presencial, en el telefónico, en el portal «euskadi.eus» y en sede electrónica.

La solicitud de información administrativa especializada a dichos órganos puede ser directa por parte de la ciudadanía o trasladada por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

4.— La información administrativa especializada no exige acreditación de la legitimación y será suministrada de forma inmediata o en el plazo de tiempo más breve posible.

Artículo 25.— Carácter y efectos de la información administrativa general y especializada.

1.— La información administrativa para la atención a la ciudadanía:

a) En ningún caso entrañará una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o ayuda en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

b) No originará derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceras personas y tampoco podrán lesionar directa o indirectamente derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas, de terceras personas o de la Administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico.

c) No ofrecerá vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refiera y, en este sentido, no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

d) No podrá tener trascendencia jurídica o económica, ni ser invocada o alegada en cualquier procedimiento, sea cual sea la naturaleza del mismo.

2.— La información administrativa general ofrecida en Internet no sustituye a la publicidad legal de las leyes, disposiciones generales y actos que deban ser objeto de publicación en el Boletín Oficial del País Vasco, que es el instrumento que da fe de su contenido y autenticidad.

3.— El resultado de la evaluación anual de la información administrativa, regulada en el artículo 113, se deberá tener en cuenta a efectos de la mejora continua de la misma.

Artículo 26.— Información administrativa particular.

1.— La información administrativa particular es aquella que, con sujeción a lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes, posibilita el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de las personas interesadas sobre el estado o contenido de procedimientos en tramitación o ya finalizados.

2.— La información sobre el estado o contenido de los procedimientos y expedientes en tramitación o finalizados comprenderá:

a) La identificación de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramitan.

b) Los trámites realizados y sus fechas.

c) Los documentos electrónicos.

3.– La información administrativa particular se suministrará por los diferentes órganos administrativos competentes en la materia y el procedimiento que se trate.

Las solicitudes de información administrativa particular pueden ser directas, de la ciudadanía a los órganos administrativos competentes, o escaladas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

4.– Se garantizará que las personas interesadas puedan acceder a la información administrativa particular y conocer la situación de los expedientes administrativos en la Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta» de la sede electrónica regulada en el artículo 62.

5.– La información administrativa particular será facilitada de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre procedimiento administrativo común, derecho de acceso a la información y protección de datos personales; exigirá que previamente se identifiquen las personas interesadas a través de cualquiera de los medios previstos en la legislación y solo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento, o a quien ejerza su representación legal.

Artículo 27.– Responsabilidad de la información administrativa para atención a la ciudadanía.

1.– Los órganos administrativos competentes en cada área de actuación, materia, servicio y procedimiento serán los órganos responsables de:

a) Elaborar la información administrativa y suministrarla a la ciudadanía en los casos, niveles de atención y canales que correspondan.

b) La adecuada inserción, modificación, seguimiento y actualización de su información en todos los canales y sistemas, de conformidad con los principios establecidos en el presente Decreto.

Cualquier modificación de la información deberá realizarse en todos los medios, soportes, documentos y canales.

2.– Los órganos administrativos deberán elaborar y actualizar la información administrativa de acuerdo con los criterios y estándares definidos por el órgano competente en atención a la ciudadanía y con la antelación suficiente para conseguir que la totalidad de los servicios de atención ofrezcan las respuestas adecuadas a la ciudadanía.

3.– El órgano competente en atención a la ciudadanía suministrará dicha información en los casos, niveles de atención y canales que corresponda, tomando como fuente la información elaborada por los respectivos órganos administrativos competentes en cada área de actuación y materia.

Dicha atención por el órgano competente en atención a la ciudadanía estará condicionada a lo dispuesto en los apartados 1.e) y 2 del artículo 124.

Artículo 28.– Características de la información administrativa.

1.– Los criterios de calidad de la información administrativa, que serán objeto de evaluación e informe periódicos, son:

a) Homogeneidad: la estructura de la información deberá ser siempre la misma.

b) Exactitud: la información deberá referirse con precisión a los contenidos, servicios y procedimientos.

c) Integridad: la información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por la ciudadanía o iniciar el proceso sin tener que hacer nuevas consultas.

d) Claridad y concreción: la información facilitada se expresará de la forma más precisa y sintética posible.

e) Actualización: la información deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser retirados los contenidos obsoletos.

f) Orientación a la demanda: el contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de la ciudadanía.

g) Universalidad de la información: se proporcionará información general, especializada y particular que sea competencia de la Administración.

2.— Los documentos electrónicos que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo, no requerirán de firma electrónica. En todo caso, será necesario identificar su origen.

3.— El órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía y la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Pública velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el primer párrafo.

TÍTULO V

PRESENCIA EN INTERNET

CAPÍTULO I

MODELO DE PRESENCIA EN INTERNET

Artículo 29.— Definición del modelo de presencia en Internet.

1.— El modelo de presencia en Internet de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional constituye parte esencial del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía y tiene los siguientes fines:

a) Potenciar una imagen institucional de Euskadi que sea referente en Internet.

b) Articular y garantizar el acceso a los contenidos y servicios ofertados mediante una adecuada organización.

c) Ofrecer a la ciudadanía contenidos y servicios que respondan a sus necesidades de forma accesible, utilizable y desde dispositivos diversos, adaptándose de forma permanente a la evolución tecnológica y orientándose a la proactividad y personalización.

d) Garantizar una adecuada información institucional, administrativa y de los servicios prestados y facilitar a la ciudadanía información general, especializada y el acceso a la información particular de las personas interesadas en los procedimientos administrativos.

e) Promover el gobierno abierto: la transparencia, la participación y la colaboración de la ciudadanía, habilitando canales de comunicación y participación de la misma y potenciando la reutilización de los datos públicos.

2.– El modelo de presencia en Internet de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional está formado por:

- a) El dominio «euskadi.eus» y los subdominios vinculados y dependientes.
- b) La Red de Portales y los contenidos y servicios que la integran.
- c) Los elementos comunes del modelo, que garantizan la calidad y homogeneidad de los contenidos y servicios de la Red de Portales y definen y ordenan los recursos necesarios para su funcionamiento.

3.– En todo caso, se proporcionará una información integral, actualizada y fiable, y se garantizará la seguridad del acceso a la misma y a los servicios, así como la accesibilidad para las personas con discapacidad.

4.– Los contenidos y los servicios serán de acceso libre y gratuito, sin perjuicio de las restricciones que procedan derivadas de su propia naturaleza, de la legislación sobre protección de datos o de la exigencia de tasas o precios públicos.

Artículo 30.– Dominio de nivel superior, portal corporativo y Punto de Acceso General Electrónico.

1.– La presencia de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional en Internet se ordena como un conjunto integrado de contenidos y servicios, organizados en una red de sitios web, que conforma un espacio web común denominado «euskadi.eus».

2.– El portal corporativo común «euskadi.eus» constituye el dominio de nivel superior a partir del cual, y vinculados al mismo, se ordenan los subdominios existentes en cada momento. Todos los sitios web, contenidos y servicios que conforman la presencia de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional en Internet se mostrarán y publicitarán bajo dicho dominio principal.

3. «euskadi.eus» es el canal básico para la relación electrónica de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional con la ciudadanía y constituye su Punto de Acceso General Electrónico a efectos de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas sobre derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas.

4.– Como Punto de Acceso General Electrónico tendrá el acceso a la siguiente información, contenidos y servicios:

- a) Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.
- b) Sede electrónica del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de las subsedes y oficinas virtuales que pudieran establecerse reglamentariamente y, a través de ella, a la Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta» con acceso a los expedientes de los procedimientos de las personas interesadas.
- c) Boletín Oficial del País Vasco.
- d) Portal de transparencia «Gardena», portal de gobierno abierto para la participación ciudadana «Irekoa» y portal de datos abiertos «Open Data Euskadi».
- e) Los portales de los departamentos de la Administración general de Euskadi y de los organismos y entes de su Administración institucional.

- f) Portales de las Diputaciones Forales y Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- g) Demás portales de otros entes, empresas, instituciones u organizaciones, públicas o privadas que se integren en él.
- h) Los enlaces a las páginas y sitios más buscados o relevantes en cada momento.

Artículo 31.— Sede electrónica.

1.— La sede electrónica, cuya dirección es <https://www.euskadi.eus/sede-electronica/>, constituye el espacio electrónico, disponible para la ciudadanía por medio de redes de telecomunicaciones, mediante la cual se realizarán todas las actuaciones y trámites referidos a procedimientos o a servicios de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional que requieran la identificación y, en su caso, la identificación o firma electrónica de las personas interesadas.

Esta dirección electrónica deberá hacer constar, de forma visible e inequívoca, que tiene la condición de sede electrónica.

2.— Las notificaciones a través de medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta» de la sede electrónica de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, regulada en el artículo 62.

3.— La titularidad y la responsabilidad de la gestión de la sede electrónica corresponderá al departamento competente en Administración electrónica, quien asegurará las condiciones de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad exigidas por la normativa vigente.

La gestión y mantenimiento de la infraestructura de la sede electrónica corresponderá al órgano administrativo competente en tecnologías de la información y la comunicación.

4.— La sede electrónica se identificará mediante certificados cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente que permitan establecer una comunicación segura.

5.— La sede electrónica dispondrá como mínimo de los siguientes contenidos y servicios:

a) La identificación de la sede electrónica, así como del órgano u organismo titular de la misma y los órganos competentes para la gestión de la información, servicios, procedimientos y trámites puestos a disposición en ella.

b) La identificación del acto o disposición de creación y el acceso al mismo, directamente o mediante enlace a su publicación en el Boletín Oficial correspondiente.

c) Listado actualizado de órganos, centros o unidades administrativas con los códigos de identificación vigentes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 66.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

d) La fecha y hora oficial, así como el calendario de días inhábiles, a efectos del cómputo de plazos, aplicable a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

e) Información acerca de cualquier incidencia técnica que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, así como de la ampliación del plazo no vencido que, en su caso, haya acordado el órgano competente debido a dicha circunstancia.

f) La información necesaria para la correcta utilización de la sede electrónica, incluyendo las guías de uso y el acceso al Centro de Atención de las Personas Usuarias, su mapa o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relativa a propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.

g) El Registro Electrónico General y la normativa reguladora del mismo.

h) El servicio de consulta del directorio geográfico de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, que permita a la persona interesada identificar la más próxima.

i) La información de los servicios y procedimientos incluidos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos regulado en el artículo 57.

Se asegurará la relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles con indicación de:

- Las actuaciones administrativas automatizadas vinculadas a los mismos. Cada una se acompañará de la descripción de su diseño y funcionamiento, los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia, así como los datos utilizados en su configuración y aprendizaje.

- Los plazos máximos de duración de los procedimientos, excluyendo las posibles ampliaciones o suspensiones que, en su caso, pudiera acordar el órgano competente.

- Los mecanismos de comunicación y procedimiento de reclamación establecidos al respecto de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.

j) Los formularios y modelos normalizados para todos los canales de relación con la ciudadanía.

k) Un acceso a los modelos, y sistemas de presentación masiva, de uso voluntario, que permitan a las personas interesadas presentar simultáneamente varias solicitudes en la forma que se establezca.

l) La relación y acceso a las infraestructuras y los servicios comunes de Administración electrónica de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional regulados en el artículo 68.

m) La relación de sellos electrónicos utilizados, incluyendo sus características y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos, en la sede electrónica.

n) El sistema de verificación del certificado de la sede electrónica y de los sellos electrónicos para las actuaciones administrativas automatizadas de los órganos, organismos públicos y entes de derecho público comprendidos en el ámbito la sede electrónica.

o) El servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos y entes de derecho público comprendidos en el ámbito de la sede electrónica, que hayan sido firmados por cualquiera de los sistemas de firma conformes a la Ley 40/2015, 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y para los cuales se haya generado un código seguro de verificación. También permitirá, en su caso, su recuperación.

p) La política de firma electrónica, la relación de los sistemas de identificación y de firma electrónica y certificados electrónicos admitidos.

q) La Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta», a través de la cual, cada persona interesada podrá acceder a su información, al seguimiento de los trámites administrativos que le afecten

y a las notificaciones y comunicaciones, mediante procedimientos seguros que garanticen la integridad y confidencialidad de sus datos personales.

r) Un acceso al Sistema de Archivo del Sector Público de la Comunidad Autónoma para la consulta de los expedientes no accesibles en «Nire karpeta-Mi carpeta», siempre y cuando no hayan sido objeto de eliminación, en cumplimiento de los calendarios de conservación aprobados legalmente.

s) El Tablón Electrónico de Anuncios.

t) El Buzón Electrónico General y el modelo normalizado de quejas y sugerencias.

u) Perfil del contratante.

v) La relación de los trámites y procedimientos que pueden ser objeto de apoderamiento.

x) La relación y ubicación geográfica de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros y para la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos.

y) Los trámites y procedimientos que pueden ser objeto de dicha asistencia.

z) Cualesquiera otros servicios, procedimientos e informaciones exigidos en la normativa vigente o que se determinen reglamentariamente.

6.— Salvo que reglamentariamente se disponga lo contrario, la información de la sede electrónica es exclusiva de la misma, por lo que no podrá incluirse en otros sitios web, en los que, en todo caso, podrá incluirse el enlace a la misma.

Artículo 32.— Responsabilidad sobre la sede electrónica.

Para la determinación de la responsabilidad de la sede electrónica se estará a lo dispuesto en el artículo 12 del Real Decreto 203/2021 de 30 de marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Artículo 33.— Tablón Electrónico de Anuncios.

El Tablón Electrónico de Anuncios de la sede electrónica dispondrá de los sistemas y mecanismos que acrediten la autenticidad, integridad y disponibilidad de su contenido. Así mismo, garantizará la protección de datos de carácter personal y la seguridad de la información.

Artículo 34.— Contenidos en las páginas web.

1.— Los contenidos y servicios que conforman la presencia de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional en Internet se vincularán al ejercicio de funciones y a la prestación de servicios propios de los órganos que la componen, derivando, cuando resulte procedente, a la sede electrónica corporativa.

2.— Para el mejor cumplimiento de su servicio, el portal corporativo podrá integrar enlaces, contenidos e información de terceros, con carácter meramente informativo y sin que ello suponga autorización alguna de tales contenidos o asunción alguna de responsabilidad sobre los mismos. Todo ello sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la legislación de propiedad intelectual y reutilización de la información del sector público prevista en la legislación vigente.

3.— En todo caso, se proporcionará una información integral, actualizada y fiable, y se garantizará la seguridad del acceso a la misma y a los servicios, así como la accesibilidad para personas con discapacidad.

4.— Se impulsarán fórmulas de colaboración con otras Administraciones públicas para el desarrollo y publicación en puntos de acceso común de contenidos y servicios relacionados con una determinada materia.

Artículo 35.— Naturaleza, condiciones de uso y responsabilidad de los contenidos y servicios del portal corporativo «euskadi.eus».

1.— La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional no será responsable de la información ofrecida que se haya obtenido a través de fuentes externas que no dependan ni se hallen integradas en el sitio web, ni tampoco por las opiniones que puedan ser expresadas en redes sociales, foros, chats u otros espacios virtuales puestos a disposición de la ciudadanía con acceso a través del portal corporativo.

2.— La información obtenida por medios electrónicos no entrañará una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales, ayuda para la cumplimentación de documentos y solicitudes, u otra información de carácter general, salvo que se trate de la información a la que hace referencia el artículo 7.a de la Ley de 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

3.— A falta de otra especificación, la información, servicios y contenidos del portal corporativo «euskadi.eus» no originará derechos ni expectativas de derecho a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y no podrá lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas u otras personas.

4.— Las condiciones de uso del portal corporativo «euskadi.eus» establecidas en este artículo, así como las que se determinen, habrán de estar claramente visibles en el mismo.

También se dará publicidad a las condiciones relativas a la seguridad, privacidad, protección de datos, propiedad intelectual y reutilización.

5.— La ciudadanía podrá comunicar la posible irregularidad o ilicitud de un contenido a través del Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias regulado en el capítulo II del título X de este Decreto. El departamento, órgano o unidad responsable de dicho contenido impedirá el acceso a los posibles contenidos irregulares o ilícitos, sin que ello implique asunción de responsabilidad por los mismos.

Artículo 36.— Apertura y reutilización de contenidos y datos.

1.— Se impulsará la publicación de la información pública en formatos reutilizables y bajo licencias de uso abiertas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de apertura y reutilización de datos públicos.

2.— Con carácter general, la información publicada será reutilizable, de forma gratuita sin necesidad de autorización previa a excepción de aquella información cuyo acceso se encuentre limitado por motivos de protección de datos de carácter personal, propiedad intelectual o algún otro tipo de limitación legal.

3.— Cualquier información que se publique en formatos reutilizables y bajo licencias de uso abiertas, deberá estar disponible en el portal de datos abiertos, «Open Data Euskadi».

4.— Todos los sitios web de «euskadi.eus» incluirán en su aviso legal la posibilidad de reutilización de sus contenidos y datos, con el requisito de mencionar, obligatoriamente, la fuente y la fecha de actualización y de no desnaturalizar la información. Así mismo, deberá concretar aquellos contenidos y datos exceptuados por estar sometidos a algún tipo de restricción legal o licencia específica.

Artículo 37.– Publicidad y comunicación.

1. «euskadi.eus» constituye la imagen y marca en Internet y la sede electrónica de los servicios públicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

2.– Se promoverá el conocimiento de «euskadi.eus» por la ciudadanía, procurando su adecuada identificación en los contenidos y servicios ofertados, en los portales en los que se organiza y en los nombres de dominio a los que se vincula.

3.– La publicidad de los distintos portales de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, tengan o no contratado un dominio, deberá hacer referencia al subdominio dependiente de «euskadi.eus» que tengan otorgado.

4.– No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, la publicidad de los portales a los que no corresponda un subdominio propio deberá hacer referencia a la dirección electrónica vinculada a «euskadi.eus» en la que se sitúen.

Artículo 38.– Redes sociales y espacios colaborativos de relación.

La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional extenderá su presencia a las principales redes sociales y espacios colaborativos de relación con la ciudadanía mediante el establecimiento de perfiles corporativos, y actuará de acuerdo con las directrices que marque el órgano competente en materia de gobierno abierto y los principios establecidos en el artículo 5 del presente Decreto.

CAPÍTULO II

DOMINIOS Y RED DE PORTALES

Artículo 39.– Política de dominios.

1.– La política de dominios de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional mantendrá la adecuada coherencia con la estructura de la Red de Portales. Su ordenación será jerarquizada.

2.– Podrán registrarse nuevos dominios cuando concurra alguno de los requisitos siguientes:

a) Que la asignación del nombre de dominio corresponda a un organismo con personalidad jurídica propia.

b) Que el nombre de dominio corresponda a una marca registrada de la que sea titular la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

c) Que el nombre de dominio tenga una clara capacidad de identificación intuitiva para la ciudadanía con alguna de las áreas temáticas definidas en aplicación de este Decreto.

d) Que la contratación del nombre de dominio se haga para evitar usos inapropiados. Así, podrán registrarse nuevos dominios para:

– Impedir la vinculación de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional con actividades que no guarden relación con el ejercicio del cargo de sus competencias.

- Evitar confusión acerca de las funciones o de los servicios prestados en el marco de las mismas.

- Preservar la imagen institucional de Euskadi.

3.– La concurrencia de los requisitos señalados en el apartado anterior habrá de acreditarse ante el órgano que tenga atribuida la competencia en atención a la ciudadanía, quien emitirá informe favorable con anterioridad a la solicitud de registro del nombre de dominio.

4.– Los dominios contratados asegurarán el re-direccionamiento a los contenidos y servicios prestados bajo el dominio principal «euskadi.eus».

Los dominios contratados en virtud de lo dispuesto en la letra d) del apartado 2 de este artículo, asegurarán el re-direccionamiento al dominio «euskadi.eus» únicamente en el caso de que existan contenidos o servicios vinculados a esos dominios.

5.– Reglamentariamente se establecerá:

- a) La ordenación de aquellos portales a los que corresponden subdominios del dominio de nivel superior.

- b) Los criterios para la determinación de los nombres de los subdominios.

- c) Los requisitos que ha de cumplir el re-direccionamiento al dominio «euskadi.eus».

- d) Los criterios de registro en las distintas categorías existentes, en la utilización de dominios territoriales y en los de segundo o tercer nivel.

Artículo 40.– Red de Portales.

1.– La Red de Portales de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional en la que se ordena el conjunto integrado de contenidos y servicios se estructura en torno al portal común, «euskadi.eus», y sigue, además de los señalados en el artículo 5, los principios de integración, personalización, jerarquización y segmentación por área organizativa, área temática y personas destinatarias.

2.– Para materializar dichos principios se procederá, entre otros, a:

- a) Articular el modelo de presencia en Internet de forma coherente, sobre la base del uso de los elementos comunes que garanticen una navegación y aspecto visual homogéneos, el cumplimiento de estándares tecnológicos y de accesibilidad web y la integración en la infraestructura tecnológica corporativa.

- b) Ordenar y estructurar los contenidos en distintos niveles de detalle, dirigidos a cubrir las diferentes necesidades de la ciudadanía.

- c) Facilitar la navegación, la información y la orientación a la ciudadanía en función de la elección o del perfil de la persona usuaria.

- d) Estructurar el portal común, «euskadi.eus», y sus portales o sitios web dependientes para que el acceso al conjunto de contenidos y servicios pueda ordenarse por:

- Área organizativa, departamento, organismo o ente.

- Área temática o materias.

En la determinación de portales de área temática se valorará la concurrencia de circunstancias como la interdepartamentalidad e interinstitucionalidad de la materia o su identificación con un área de interés específico para un sector importante de la ciudadanía.

– Colectivos o grupos de personas destinatarias.

3.– La gestión de la Red de Portales perseguirá el buen funcionamiento del sistema, la integración de todos sus elementos y la optimización de los recursos que se destinen a la misma.

4.– La gestión de la Red de Portales será descentralizada y distribuida. La atribución de funciones atenderá a criterios de proximidad del órgano administrativo que ostente la responsabilidad de mantener y actualizar la información y gestionar los servicios y procedimientos, conforme a lo establecido en el artículo 120 de este Decreto.

5.– Los portales de Internet dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de medidas de seguridad de acuerdo con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Artículo 41 Inventario y gestión de portales.

1.– El órgano competente en atención a la ciudadanía publicará y mantendrá actualizado en el portal www.euskadi.eus/webzerbitzua/ el Inventario de la Red de Portales y Aplicaciones.

2.– Para crear, modificar o rediseñar sustancialmente, o eliminar un portal o aplicación web, se deberá contar con el informe favorable previo del órgano competente en atención a la ciudadanía, que constatará el cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet reguladas en el capítulo III del presente.

A tal efecto, en el inicio de la propuesta, el órgano promotor de la iniciativa remitirá al órgano competente en atención a la ciudadanía una memoria justificativa sobre la misma, que incluirá, en todo caso:

a) La identificación de su dirección electrónica, que deberá incluir el nombre de dominio de segundo nivel «euskadi.eus».

b) Su ámbito funcional y, en su caso, orgánico.

c) La finalidad.

3.– La creación de un nuevo portal se deberá justificar en términos de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, interés prioritario para la implantación de una política pública o la aplicación de la normativa de la Unión Europea o estatal.

En el caso de las modificaciones de portales o aplicaciones web, es responsabilidad del órgano competente en atención a la ciudadanía determinar si las mismas tienen carácter puntual o sustancial.

4.– Si la iniciativa supone algún tipo de externalización o contratación de un tercero, en el Pliego de Prescripciones Técnicas se incluirá expresamente el requisito del cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet del producto final entregado a la Administración, así como el cumplimiento de los Estándares Tecnológicos del Gobierno Vasco. El órgano responsable del portal o aplicación web velará, en la ejecución de los trabajos objeto del contrato, por la eficaz materialización de dicho requisito y se asegurará de la implementación de las Normas de Presencia en Internet.

CAPÍTULO III

ELEMENTOS COMUNES DEL MODELO DE PRESENCIA EN INTERNET

Artículo 42.– Elementos comunes del modelo de presencia en Internet.

1.– Los elementos comunes del modelo de presencia en Internet son aquellos instrumentos, herramientas, normas, instrucciones y directrices corporativas de carácter transversal, que permiten:

a) Ordenar e impulsar, de forma coherente, la presencia y el uso de contenidos y servicios en Internet.

b) Integrar y compatibilizar los diversos portales y sus contenidos.

2.– Constituyen elementos comunes del modelo:

a) Las aplicaciones y herramientas corporativas del modelo de presencia en Internet recogidas en los Estándares Tecnológicos del Gobierno Vasco.

b) Las Normas de Presencia en Internet.

c) Cuantos instrumentos de carácter corporativo y horizontal se determinen para ordenar e impulsar, de forma coherente, la presencia y uso de contenidos y servicios en Internet.

3.– Toda creación, modificación o eliminación de un elemento común del modelo de presencia en Internet se aprobará mediante Resolución del órgano competente en atención a la ciudadanía, quien procederá a la publicación, permanentemente actualizada, de la relación de elementos comunes en la dirección web www.euskadi.eus/webzerbitzua/

4.– Los elementos comunes del modelo son de cumplimiento y uso obligatorio en todos los portales de la Red y por toda la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

Artículo 43.– Aplicaciones y herramientas corporativas.

Se considerarán aplicaciones o herramientas de uso común las infraestructuras básicas relacionadas con Internet, las aplicaciones horizontales diseñadas como plataformas únicas de utilización conjunta por las entidades que conforman el ámbito de aplicación de este Decreto, y aquellas otras que incidan en una mayor y mejor integración y compatibilidad de los portales, de los contenidos y de los servicios.

Artículo 44.– Naturaleza y elaboración de las Normas de Presencia en Internet.

1.– Las Normas de Presencia en Internet de los sitios web de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional son el conjunto de directrices básicas que garantizan:

a) Los requerimientos de calidad y homogeneidad de los contenidos y servicios de «euskadi.eus» así como una navegación y aspecto visual homogéneos.

b) El cumplimiento de los estándares tecnológicos y de accesibilidad web.

c) El uso de las herramientas y aplicaciones comunes del sistema.

d) La integración en la infraestructura tecnológica.

2.– Las Normas de Presencia en Internet se aprobarán por Orden de la persona titular del departamento competente en materia de atención a la ciudadanía siguiendo lo establecido en el presente Decreto.

3.– En su elaboración se promoverá la participación de los órganos responsables de los distintos sitios web de la Red de Portales, así como de la persona técnica responsable de igualdad de mujeres y hombres en el departamento, organismo o ente.

Los ejes de catalogación regulados en el artículo siguiente se determinarán con la participación del órgano competente en la gestión de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica.

4.– Las Normas de Presencia en Internet son de obligado cumplimiento para todas las páginas y contenidos web, así como para las aplicaciones o servicios integrados en la Red de Portales y se integrarán en los Estándares Tecnológicos del Gobierno Vasco.

5.– Las Normas de Presencia en Internet se publicarán en la dirección web <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/servicio-web/inicio/> sin perjuicio de la utilización de otros mecanismos de comunicación dirigidos a garantizar su conocimiento por el personal de los departamentos y entidades incluidos en la Red de Portales.

Artículo 45.– Alcance de las Normas de Presencia en Internet.

1.– Las Normas de Presencia en Internet tendrán, al menos, el siguiente alcance y contenido:

a) Libro de estilo de la Red de Portales web:

Constituye el conjunto de normas básicas de homogeneización de la navegación y aspecto visual, que garantizan la imagen e identidad común de los portales que integran la Red y facilitan la navegación y su usabilidad.

El Libro de Estilo incluirá las normas referidas a la identidad de la Red, la inclusión del logotipo del dominio «euskadi.eus» y de otros logotipos identificativos y establecerá el tratamiento de la marca corporativa, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco.

b) Normas sobre la calidad de los contenidos y aplicaciones de la Red de Portales web:

Constituyen el conjunto de instrucciones y estándares sobre:

– Los contenidos mínimos de incorporación obligatoria en los portales de la Red, con referencia explícita a la información que ha de ofrecer cada portal sobre la organización, competencias, actividades y servicios públicos de los distintos departamentos, organismos y entes.

– La actualidad y la fiabilidad de la información.

– La usabilidad o facilidad de uso del sitio web.

– La calidad de la información y la utilización de lenguaje claro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 del presente Decreto.

– El uso y cumplimiento de los estándares web y, específicamente, los referentes al correcto posicionamiento en buscadores.

– El correcto funcionamiento de los contenidos y servicios independientemente de la resolución, navegador, dispositivo o plataforma de acceso, atendiendo a las tecnologías más extendidas en el mercado.

– Cualquier otra directriz o estándar con el objetivo de garantizar la calidad de los contenidos y aplicaciones de «euskadi.eus».

c) Normas sobre accesibilidad web:

Constituyen el conjunto de directrices e instrucciones para la aplicación efectiva y el cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

d) Ejes generales de catalogación:

Constituyen los criterios predeterminados de organización de los contenidos y servicios, que permiten acceder a los mismos desde cualquiera de los portales de la Red utilizando patrones comunes de búsqueda, y presentarlos en cada portal asociados al criterio que corresponda: un público objetivo, una materia o área temática u otro criterio existente.

2.– El órgano que tiene atribuida la competencia en atención a la ciudadanía publicará y mantendrá actualizada la relación de ejes generales de catalogación en la dirección web <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/servicio-web/inicio/> y en el portal de datos abiertos «Open Data Euskadi», para facilitar su reutilización por terceros.

3.– Todos los contenidos de los portales de «euskadi.eus» serán catalogados en los ejes generales de catalogación con el fin de garantizar su categorización común y de facilitar su búsqueda y acceso por parte de la ciudadanía.

Igualmente, todas las herramientas y aplicaciones de uso común del modelo de presencia en Internet, de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica y del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía deberán utilizar los ejes de catalogación en cuantos trámites, documentos y cualesquiera elementos que, directa o indirectamente, se impliquen en las búsquedas de información, contenidos y servicios en Internet.

4.– Cada portal podrá tener ejes de catalogación añadidos a los generales, específicos para sus contenidos y servicios propios, así como para los de los portales de él dependientes, previa autorización del órgano competente en atención a la ciudadanía.

Artículo 46.– Control del cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet.

1.– El órgano competente en atención a la ciudadanía ejercerá la supervisión y control que garantice el cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet de todas las páginas, contenidos, aplicaciones y servicios integrados en la Red de Portales «euskadi.eus».

2.– Para ello, con independencia de la constatación del cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet en el procedimiento de autorización de la creación o modificación regulado en el artículo 45, el órgano competente en atención a la ciudadanía podrá realizar, en cualquier momento, auditorías y propuestas de mejora de los distintos portales y servicios de la Red, de cuyos resultados informará al departamento, organismo o ente responsable de los mismos.

3.– Como resultado de dichas evaluaciones o auditorías, el informe de valoración del cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet emitido por el órgano competente en atención a la ciudadanía determinará, de forma vinculante, los requisitos y aspectos que deben subsanarse.

CAPÍTULO IV

ACCESIBILIDAD DE LOS SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

Artículo 47.— Objeto y ámbito.

1.— A los efectos de este Decreto, se entiende por accesibilidad el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar a la hora de diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

2.— El ámbito objetivo de aplicación es el establecido en el artículo 3 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Artículo 48.— Requisitos para la accesibilidad.

1.— Los requisitos para la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, la presunción de su conformidad y la revisión del cumplimiento de los mismos en las entidades incluidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto estarán a lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 17 respectivamente del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

2.— Los requisitos para la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional serán publicados en la dirección web <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/servicio-web/inicio/>

3.— Los departamentos, organismos y entidades realizarán revisiones del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos, tanto en la fase de diseño de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, como antes de su puesta en funcionamiento.

Así mismo, proporcionarán una declaración de accesibilidad detallada, exhaustiva y clara sobre la conformidad de sus respectivos sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles con lo dispuesto en la normativa vigente y específicamente en este Decreto.

Artículo 49.— Unidad Responsable de Accesibilidad.

1.— El órgano competente en atención a la ciudadanía en el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional es la Unidad Responsable de Accesibilidad que garantizará el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

Dicho órgano ostentará la representación de la Comunidad Autónoma de Euskadi en la Red de Contactos de Accesibilidad Digital de las Administraciones Públicas, regulada en el artículo 20 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

2.— La Unidad Responsable de Accesibilidad tendrá las funciones definidas en el artículo 16 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

3.— La Unidad Responsable de Accesibilidad, definirá el modelo de organización y funcionamiento dentro del ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional que será publicado y actualizado en la dirección web. <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/servicio-web/inicio/>

4.— No obstante lo anterior, cada departamento, organismo y ente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi nombrará su Unidad Delegada Responsable de Accesibilidad.

En el caso de los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi las funciones de dicha Unidad Delegada Responsable de Accesibilidad las tendrán las personas responsables de gobernanza pública reguladas en el artículo 127.

5.— Las designaciones, modificaciones o bajas de las correspondientes Unidades Delegadas Responsables de Accesibilidad deberán notificarse al órgano competente en atención a la ciudadanía, que será el encargado de realizar el seguimiento y presentación de los informes regulados en el artículo 19 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público ante la Administración General del Estado y a través de ella a la Comisión Europea.

Artículo 50.— Promoción, formación y participación en accesibilidad.

1.— Todas las Unidades Delegadas Responsables de Accesibilidad de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional adoptarán medidas de sensibilización y divulgación para incrementar la concienciación sobre los requisitos de accesibilidad y la universalidad de sus beneficios, así como sobre todas las medidas puestas en práctica, especialmente la posibilidad y medios para reclamar en el caso de incumplimiento de las previsiones establecidas. Estas medidas de sensibilización y divulgación se difundirán tanto en la propia Administración pública como en la sociedad en general.

2.— En particular, las entidades obligadas velarán por la concienciación en materia de accesibilidad de todo el personal a su servicio y específicamente de aquellos órganos o unidades con competencias en el desarrollo de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles, así como de los encargados de la edición y generación de sus contenidos.

3.— El Instituto Vasco de Administración Pública incluirá, en su programación anual de formación, las actividades específicas que garanticen conocimientos actualizados sobre las condiciones de accesibilidad en la creación, gestión y actualización de los contenidos de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

4.— Respecto de los sitios webs y dispositivos móviles, la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional observará los mandatos sobre promoción de la accesibilidad universal contenidos en las disposiciones normativas específicas en materia de contratación pública. Los órganos contratantes harán uso de las facultades y posibilidades que la legislación ofrece para ampliar y elevar los niveles de accesibilidad electrónica en la adquisición de bienes productos y servicios.

5.— El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, como Unidad Responsable de Accesibilidad, determinará los mecanismos de participación de la ciudadanía en el seguimiento de las políticas de accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles, teniendo en cuenta, especialmente, a las organizaciones representativas y familias de personas con discapacidad y personas mayores.

Artículo 51.— Quejas, sugerencias y comunicación de incumplimientos.

1.— Cualquier persona podrá presentar quejas y sugerencias, así como comunicar cualquier posible incumplimiento de los requisitos de accesibilidad de un sitio web o de una aplicación para dispositivos móviles y podrá solicitar la información excluida.

2.— Todas las quejas, sugerencias y comunicaciones de incumplimientos en materia de accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, cualquiera que sea su modalidad de las previstas en la normativa vigente se tramitarán conforme a lo dispuesto en el capítulo II del título X del presente Decreto en el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, y, en todo caso, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Artículo 52.— Seguimiento e informes sobre accesibilidad.

Cada Unidad Delegada Responsable de Accesibilidad preparará y remitirá al órgano competente en atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi antes del 1 de octubre de cada año los informes anuales regulados en el artículo 19 Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, en su ámbito competencial:

- a) Informe sobre la atención de quejas y reclamaciones.
- b) Informe de seguimiento sobre el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad.
- c) Informe de seguimiento sobre la promoción, concienciación y formación.

TÍTULO VI

SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS

Artículo 53.— Principios de los servicios y procedimientos electrónicos.

Los servicios y procedimientos electrónicos se regirán por los principios previstos en el artículo 68 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del sector público vasco y por los siguientes:

- a) Principio de «solo una vez»: garantizar que la ciudadanía facilite la información una sola vez.
- b) Inclusión: diseñar servicios inclusivos que consideren las necesidades de determinados colectivos, como los de las personas mayores y las personas con discapacidad.
- c) Homogeneización: simplificar los servicios y procedimientos electrónicos a través de una interfaz homogénea, facilitando a la ciudadanía el aprendizaje del uso de los servicios.
- d) Claridad: la comprensión de la información que se les solicita.
- e) Usabilidad.
- f) Interoperabilidad: garantizar el cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad que posibiliten el intercambio de datos y documentos entre las Administraciones públicas.
- g) Personalización: habilitar soluciones electrónicas personalizables que permitan la mejor adecuación a las demandas y singularidades de colectivos específicos de la ciudadanía y perfiles de las personas.
- h) Automatización: fomentar las actuaciones administrativas automatizadas.

i) Respeto (autonomía): permitir que la ciudadanía pueda acceder a sus propios datos, controlarlos y modificarlos, y hacer un seguimiento de los procedimientos administrativos en los que sea parte interesada.

j) Pago electrónico: fomentar el pago de tasas y los precios públicos mediante el pago electrónico.

Artículo 54.— Creación de los servicios y procedimientos electrónicos.

1.— La Administración impulsará la creación de servicios electrónicos y la evolución y mejora permanente en la prestación de los mismos, de acuerdo con los principios establecidos en este Decreto, aprovechando todo el potencial de la innovación y la tecnología, creando valor público y poniendo la experiencia de las personas en el centro del diseño de los servicios.

2.— Mediante Orden de la persona titular del departamento competente en materia de servicios electrónicos se aprobará el Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos, que tendrá por objeto establecer los criterios, los requisitos y la metodología para identificar, diseñar, implantar, mantener y evaluar los servicios electrónicos.

3.— La creación y la digitalización de los servicios públicos y procedimientos administrativos se realizará con visión corporativa y transversal para posibilitar:

a) Su eficacia y eficiencia.

b) La atención a la ciudadanía de calidad, con respeto a los principios, derechos y deberes regulados en el presente Decreto.

c) La adopción de decisiones basada en datos y evidencias.

d) La evaluación de las políticas públicas y la rendición de cuentas.

4.— En todo caso, la planificación, desarrollo e implantación de los servicios públicos y procedimientos administrativos exigirá un preceptivo análisis integral, que permita verificar:

a) El cumplimiento de los principios y criterios comunes en su concepción y con un pleno funcionamiento electrónico, sin perjuicio del necesario respeto de los derechos de las personas no obligadas a relacionarse por medios electrónicos con la Administración.

b) La incorporación del canal electrónico por defecto, y la utilización de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica.

c) La adecuación de la normativa específica que regula el procedimiento a los requerimientos de Administración electrónica y al canal electrónico de atención a la ciudadanía, con carácter previo a su aprobación.

d) La alta previa en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos que se regula en el artículo 57.

5.— En la creación de un servicio o procedimiento deben tenerse en cuenta los siguientes elementos:

a) Las mejoras en la prestación del servicio público.

b) La habilitación, si procede, de mecanismos de participación ciudadana que permitan la co-creación del servicio.

c) La posibilidad de prestación proactiva y personalizada del servicio.

- d) El uso de nuevos canales y tecnologías disponibles en la prestación de los servicios públicos.
- e) La innovación y uso de nuevas tecnologías para la prestación del servicio.
- f) La identificación de los canales de asistencia en el uso del servicio teniendo en cuenta la multicanalidad y la accesibilidad universal.
- g) La habilitación de sistemas de seguimiento y evaluación basados en el análisis de la experiencia de las personas y de la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio.
- h) La coordinación con procedimientos de otras entidades y administraciones que permita la reducción de interacciones y la simplificación de los trámites de la ciudadanía.

Artículo 55.— Diseño y configuración de los servicios y procedimientos electrónicos.

1.— El diseño y la configuración electrónica de los servicios y procedimientos administrativos tiene por finalidad simplificarlos, agilizarlos y prestar servicios públicos electrónicos, homogéneos, personalizados y fáciles de utilizar. Para ello se aplicarán enfoques innovadores para diseñar y prestar mejores servicios de conformidad con las necesidades y demandas de la ciudadanía, aprovechando las oportunidades que brinda el entorno electrónico para facilitar las interacciones.

2.— A efectos de lo previsto en el apartado anterior, la configuración de los servicios y procedimientos perseguirá:

- a) Simplificar y racionalizar los procedimientos administrativos y, específicamente, materializar las previsiones del artículo 17 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- b) Disminuir las cargas administrativas y suprimir trámites y requisitos desproporcionados en el acceso a los servicios públicos.
- c) Evitar la solicitud de documentos innecesarios o que ya obren en poder de las Administraciones públicas.
- d) Sustituir las autorizaciones o permisos por declaraciones responsables o comunicaciones previas, con control posterior por parte de la Administración.
- e) Eliminar reiteraciones y solapamientos en la actuación de la Administración pública.
- f) Potenciar una respuesta diligente de la Administración, para garantizar una mayor celeridad en las relaciones con la ciudadanía, respetando en todo caso los plazos previstos en sus normas de aplicación.
- g) Facilitar el uso del servicio, minimizando el grado de conocimiento funcional o tecnológico necesario para ello.

h) Usar un lenguaje claro, de forma que sea fácilmente comprensible para todas las personas.

3.— En todo caso, la configuración de los servicios y procedimientos asegurará, ineludiblemente, al menos, los siguientes requisitos y aspectos básicos:

- a) Tipificación y catalogación en la familia que corresponda, de forma homogénea en toda la Administración.
- b) Reingeniería de procesos.
- c) Simplificación administrativa y sistematización de trámites, tareas y documentos.

d) Automatización de trámites y tareas.

e) Reducción de cargas administrativas.

f) Normalización de documentos y aplicación de un lenguaje claro y comprensible para todas las personas.

4.— El órgano competente en servicios electrónicos publicará y mantendrá permanentemente actualizada en la web «euskadi.eus» y sede electrónica la información sobre las actuaciones ejecutadas para la reducción de cargas y simplificación administrativa, así como un formulario específico de propuestas sobre la materia vinculado al Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias regulado en el capítulo II del título X.

Artículo 56.— Prestación proactiva de servicios personalizados.

1.— El órgano competente en servicios electrónicos, en coordinación con el órgano competente en atención a la ciudadanía, impulsará la personalización de las consultas de la ciudadanía en la web «euskadi.eus» y en la sede electrónica, así como una oferta proactiva de servicios personalizados a la ciudadanía.

2.— A los efectos de este Decreto, se entiende por servicio proactivo y personalizado el servicio electrónico que tiene como finalidad informar a las personas, de manera predictiva y anticipada, sobre los servicios públicos a los cuales pueden acceder.

3.— Los servicios proactivos y personalizados se prestarán a la ciudadanía en base a la información obtenida y elaborada, garantizando la protección de datos personales y el conjunto de sus derechos y libertades.

Artículo 57.— Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

1.— El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos constituye el sistema centralizado de los servicios públicos y procedimientos en la Administración, pieza clave para la interoperabilidad con el resto de Administraciones públicas, para la prestación proactiva de servicios personalizados a la ciudadanía y para el ejercicio de la ventanilla única europea.

2.— El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos contendrá la información y los datos para gestionar, racionalizar y normalizar, de manera sistematizada, los datos y la información asociada a los servicios y procedimientos.

3.— Para el alta de un servicio o procedimiento en cualquiera de los servicios e infraestructuras comunes de la Administración electrónica, regulados en el artículo 68 y del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, será requisito imprescindible haberlo dado previamente de alta en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

4.— El órgano competente en atención a la ciudadanía será el responsable de la gestión, configuración y mantenimiento evolutivo del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

5.— La persona responsable en gobernanza pública regulada en el artículo 127 es la responsable del alta de los servicios y procedimientos de cada departamento, organismo o ente en el Catálogo y del mantenimiento permanentemente actualizado de la información de cada uno de ellos.

6.— Mediante Orden de la persona titular del departamento competente en materia de atención a la ciudadanía se determinará el contenido, estructura y alcance, así como el funcionamiento del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

7.– La publicación de los servicios y procedimientos en la sede electrónica se realizará a partir del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

Artículo 58.– Atención y ayuda a las personas usuarias de los servicios y procedimientos electrónicos.

1.– La Administración facilitará el acceso y el uso de los servicios públicos electrónicos, y establecerá cauces de atención y ayuda para el uso adecuado de los mismos.

2.– Constituyen recursos de atención y ayuda:

a) El Centro de Atención de las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos para dar apoyo en las incidencias que las personas tengan a la hora de utilizar el canal electrónico, y que dará servicio tanto a la ciudadanía como al personal empleado público.

El control y seguimiento de dicho Centro involucrará tanto al órgano competente en servicios electrónicos como al órgano competente en atención a la ciudadanía.

b) Las guías, los modelos básicos de tramitación y demás recursos de apoyo al uso del canal electrónico, tanto para la ciudadanía en sede electrónica como para el personal empleado público en la intranet corporativa y otros espacios colaborativos y de gestión compartida del conocimiento que se determinen.

c) El personal funcionario habilitado regulado en el artículo 66 para la asistencia a las personas no obligadas a relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

d) La Red de Servicios Electrónicos regulada en el artículo siguiente.

e) El Servicio de Tutorización para el personal empleado público regulado en la disposición adicional octava.

f) Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.

Artículo 59.– Red de Servicios Electrónicos.

1.– El órgano competente en materia de Administración electrónica constituirá y gestionará la Red de Servicios Electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, espacio colaborativo de gestión compartida del conocimiento para facilitar el despliegue de la Administración electrónica, así como aquellos aspectos de la transparencia y acceso a la información pública relacionados directamente con la misma.

2.– Para ello, la Red identificará y conectará a todos los agentes, tanto de los órganos transversales u horizontales como los agentes departamentales que deben participar en el despliegue de la Administración electrónica, tanto en la digitalización de servicios y procedimientos, como en la gestión de los servicios electrónicos, constituyéndose en una Red de servicio y en un foco de mejora e innovación.

TÍTULO VII

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 60.– Modelos electrónicos normalizados.

1.– La Administración pondrá a disposición de las personas interesadas todos los modelos y formularios electrónicos de solicitud y del resto de trámites en la sede electrónica.

2.– Los modelos específicos de presentación de solicitudes y del resto de trámites en la sede electrónica serán de uso obligatorio por las personas interesadas.

3.– Los modelos específicos de presentación de solicitudes y, en general, los modelos normalizados para la formalización de los diferentes trámites administrativos serán siempre formularios electrónicos y se elaborarán conforme a las instrucciones del órgano competente en Administración electrónica o en atención a la ciudadanía, según corresponda, y serán siempre en soporte web.

4.– La publicación en el Boletín Oficial del País Vasco de los procedimientos dirigirá exclusivamente a la sede electrónica para la obtención de los modelos y formularios.

5.– Las normas reguladoras de los procedimientos no incluirán imágenes estáticas de los modelos específicos de presentación de las solicitudes, ni del resto de documentos normalizados, sino que, en su lugar, deberán indicar la dirección electrónica en donde se puedan localizar los citados modelos específicos para su formalización.

6.– Los modelos específicos normalizados de solicitud y del resto de documentos y trámites previstos en la legislación del procedimiento administrativo, posibilitarán:

a) Incluir partes dinámicas electrónicas que se desplegarán íntegramente en el momento en el que las personas interesadas los cumplimenten, y que no pueden tener una imagen estática sin rellenarlos.

b) Hacer comprobaciones automáticas de la información aportada con datos almacenados en sistemas propios o de otras Administraciones.

c) Ofrecer la solicitud de iniciación cumplimentada, en todo o en parte, con objeto de que las personas interesadas verifiquen la información y, en su caso, la modifiquen y completen.

7.– Los modelos específicos normalizados de solicitud deberán prever:

a) La elección del canal de notificación o comunicación electrónica, cuando las normas aplicables no dispongan la obligatoriedad del canal electrónico, y la aportación de los datos de aviso de notificación o comunicación.

b) La obtención del consentimiento para la obtención y el tratamiento de los datos de carácter personal de la persona interesada, cuyos datos se vayan a consultar, conforme a lo estipulado en la normativa vigente en esa materia.

En cualquier caso, se seguirán las directrices de la persona Delegada de Protección de Datos de Euskadi en relación con las cláusulas informativas de las actividades de tratamiento que deben incluirse en los modelos normalizados.

Artículo 61.– Documentos aportados por la ciudadanía.

1.– Las personas interesadas en un procedimiento podrán aportar al expediente:

a) Documentos electrónicos.

b) Copias digitalizadas de documentos privados, cuya fidelidad con el original garantizarán mediante la utilización de firma electrónica avanzada en la solicitud que aporta las copias digitalizadas.

c) Documentos de las administraciones públicas con código seguro de verificación.

2.– En el caso de las personas físicas no obligadas a relacionarse mediante medios electrónicos con la Administración, cuando presenten en papel un documento original o una copia auténtica de un documento público administrativo o de un documento privado para incorporarlo a un expediente administrativo, el proceso de digitalización por la Administración generará una copia auténtica, que tendrá eficacia exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones públicas.

3.– Los documentos aportados al expediente deberán ajustarse a los formatos admitidos de documentos electrónicos publicados en la sede electrónica, y los estándares tecnológicos de la Administración.

4.– Las personas interesadas se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten y estos tendrán eficacia exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones públicas.

Artículo 62.– Carpeta Ciudadana y acceso de las personas interesadas al estado de tramitación del procedimiento.

1.– La Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta» en sede electrónica constituye el servicio de acceso de la ciudadanía a la información de los expedientes de todos los procedimientos en los que es parte interesada y que se han tramitado de forma electrónica.

El acceso a los mismos estará disponible por este medio durante cinco años contados desde su fecha de fin. Una vez transcurrido ese plazo, los expedientes dejarán de ser visibles en «Nire karpeta-Mi carpeta» y podrán ser consultados en el Sistema de Archivo del Sector Público de la Comunidad Autónoma del País Vasco, siempre y cuando no hayan sido objeto de eliminación, en cumplimiento de los calendarios de conservación aprobados legalmente.

2.– El acceso a la Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta» exigirá que previa identificación a través de cualquiera de los sistemas previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.

3.– Además de la persona interesada podrán acceder a la Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta»:

a) Las personas apoderadas mediante certificado electrónico cualificado de representante.

b) Quien ostente un poder de los previstos en el artículo 6.4. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorgado por la persona interesada e inscrito en el Registro Electrónico de Apoderamientos.

c) Quien ostente la representación en el expediente concreto de que se trate regulada en el artículo 78.3.e.

4.– La Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta» permitirá, al menos las funcionalidades siguientes:

a) El seguimiento del estado de la tramitación de los expedientes de todos los procedimientos en los que la persona tiene condición de parte interesada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) El seguimiento de los trámites realizados y la fecha de los mismos en cada expediente.

c) El acceso y descarga de los documentos electrónicos de los expedientes.

d) El acceso a las comunicaciones y notificaciones.

e) El conocimiento de los datos de comunicación y notificación de la persona que obran en poder de la Administración, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la normativa vigente.

f) La obtención de las certificaciones administrativas que se determinen.

5.— La persona interesada deberá asegurar el buen uso de los sistemas de identificación y velar por que el acceso a su carpeta ciudadana solo se haga por sí misma o por una persona autorizada.

Artículo 63.— Transmisiones de datos y expedientes administrativos.

1.— La Plataforma de Intermediación de Datos es la plataforma común para todas las Administraciones y entidades del sector público institucional vasco constituido como nodo autonómico para implementar el intercambio electrónico de datos entre ellas y el resto de las administraciones.

Dicha plataforma será gestionada por el órgano administrativo competente en Administración electrónica.

2.— Toda transmisión de datos se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora en la que se identificarán los datos requeridos y sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. Además, si en la petición de datos interviene una persona empleada pública se incluirá la identificación de esta en la petición.

La Plataforma de Intermediación de Datos dejará constancia de la fecha y hora en que se produjo la transmisión, así como del procedimiento administrativo, trámite o actuación al que se refiere la consulta.

3.— Las transmisiones de datos realizadas a través de las redes corporativas, mediante consulta a la Plataforma de Intermediación de Datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, tienen, en todo caso, la consideración de certificados administrativos para el procedimiento o actuación administrativa.

4.— Cuando las personas interesadas no aporten datos o documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas, se seguirán las siguientes reglas:

a) Si el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento puede acceder electrónicamente a los datos, documentos o certificados necesarios mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, los incorporará al procedimiento administrativo correspondiente. Quedará constancia del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano u organismo cesionario en los ficheros del cedente.

b) Excepcionalmente, en caso de que no se pueda realizar el acceso electrónico a los datos mediante la consulta a que se refiere la letra anterior, se podrá solicitar por otros medios habilitados al efecto y se conservará la documentación acreditativa de la circunstancia que imposibilitó dicho acceso electrónico, incorporándola al expediente.

5.— El órgano, organismo público o entidad de derecho público cesionario será responsable del correcto acceso electrónico a los datos cuya titularidad corresponda a otro órgano, organismo público o entidad de derecho público, así como de su utilización; en particular, cuando los datos a los que se accede tengan un régimen especial de protección. Asimismo, cuando para dicho acceso se requiera el consentimiento de la persona interesada, el órgano cesionario será el responsable del requerimiento de dicho consentimiento.

6 La cesión de datos dentro de una actuación administrativa podrá llevarse a cabo, de manera automatizada a través de canales electrónicos debidamente securizados, entendiéndose por tal la consulta realizada íntegramente a través de medios electrónicos en la que no haya intervenido de forma directa una empleada o empleado público.

7.— Las transmisiones de los datos deberán estar amparadas en el artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

8.— Cuando, desde otra Administración Pública, se solicite un expediente electrónico o uno o varios documentos electrónicos, la dirección electrónica o localizador que dé acceso al mismo equivaldrá a su remisión, siempre que se garantice la integridad del acceso a lo largo del tiempo que se establezca en la política de gestión de documentos electrónicos, en la normativa de interoperabilidad y en los calendarios de conservación y acceso aprobados legalmente.

Artículo 64.— Régimen de subsanación.

El régimen de subsanación se regirá por lo dispuesto en el artículo 14 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medio electrónicos y el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 65.— Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

1.— La resolución del procedimiento electrónico garantizará la identidad del órgano competente mediante el empleo de alguno de los sistemas de firma electrónica previstos en este Decreto.

2.— Podrán adoptarse y notificarse resoluciones de forma automatizada en aquellos procedimientos en los que así esté previsto.

3.— Una vez finalizada la tramitación de un expediente, deberá cerrarse y archivar en el Sistema de Archivo del Sector Público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 66.— Asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos.

1.— El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía garantizará a la misma su relación con la Administración a través de medios electrónicos, por lo que pondrá, a disposición de las personas que no están obligadas a relacionarse a través de dichos medios y que lo soliciten, el personal y los recursos tecnológicos que sean necesarios para asistirlos.

2.— La persona interesada, previa acreditación de su identidad, deberá dar su consentimiento expreso para su identificación o firma electrónica por el personal funcionario habilitado, en cada actuación administrativa que la requiera. Para ello se utilizará el formulario normalizado que estará disponible y actualizado en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi <https://www.euskadi.eus/sede-electronica/>

3.— El personal funcionario habilitado entregará a la persona interesada toda la documentación acreditativa del trámite realizado, así como una copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado.

4.– El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía será responsable del diseño, implantación y gestión técnica de la plataforma tecnológica que soporte el Registro de Personal Funcionario Habilitado que se regula en el siguiente artículo.

5.– El órgano al que corresponda la gestión de los recursos humanos de cada entidad o departamento será el competente para la habilitación del personal funcionario que preste servicios en las unidades dependientes de los mismos. Dicho personal deberá estar inscrito en el Registro que se regula en el artículo siguiente.

6.– Excepcionalmente, previa solicitud motivada y expresa del órgano administrativo competente en el procedimiento, al de atención a la ciudadanía, el personal de las oficinas en materia de registro podrá asistir en el uso de medios electrónicos a las personas jurídicas que carezcan de los medios para disponer de certificado electrónico reconocido. Dicha asistencia será reconocida mediante Resolución de la persona responsable del órgano competente en atención a la ciudadanía.

Artículo 67.– Registro de Personal Funcionario Habilitado.

1.– En el Registro de Personal Funcionario Habilitado constarán inscritos:

a) El personal funcionario habilitado para realizar la identificación y firma electrónica de las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración.

b) El personal funcionario habilitado para la expedición de copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten las personas interesadas para su incorporación a un expediente administrativo.

El órgano competente para la habilitación de expedición de copias auténticas será aquel al que corresponda la emisión de los documentos originales, así como aquellos otros órganos a los que se atribuya dicha función en sus normas de competencia.

c) El personal funcionario habilitado para la expedición de copias auténticas de documentos de expedientes administrativos relativos a procedimientos que son competencia del departamento o entidad al que se encuentre adscrito.

2.– El órgano competente en atención a la ciudadanía será responsable de la inscripción, modificación y cancelación de los asientos registrales correspondientes a las personas funcionarias habilitadas.

3.– Este registro deberá ser plenamente interoperable con los registros u otros sistemas equivalentes que se creen por el resto de Administraciones públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

TÍTULO VIII

CANAL ELECTRÓNICO

CAPÍTULO I

PLATAFORMA COMÚN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 68.– Servicios e infraestructuras comunes de Administración electrónica.

1.– Los servicios e infraestructuras comunes de la Administración electrónica constituyen los componentes organizativos y técnicos de carácter corporativo y transversal, junto con su gobernanza operativa de apoyo, que dan soporte al canal electrónico de relación con la ciudadanía, satisfacen necesidades comunes de las personas usuarias, facilitan la interoperabilidad, la seguridad, las economías de escala, la racionalización y la simplificación de la actuación administrativa.

Pueden tener diversos modos de provisión, como servicio o como producto, o integración a modo de plataforma.

2.— Los servicios e infraestructuras comunes de Administración electrónica son de uso obligatorio por todos los órganos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

También deberán utilizarse por el resto de entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procedimientos sujetos al derecho público.

3.— La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi podrá suscribir con otras Administraciones públicas convenios para la utilización de dichos servicios e infraestructuras comunes de Administración electrónica.

4.— Mediante Orden de la persona titular del departamento del Gobierno Vasco competente en materia de Administración electrónica, se determinarán y actualizarán los servicios e infraestructuras comunes de la Administración.

5.— Constituyen, en cualquier caso, servicios e infraestructuras comunes, los siguientes:

- a) El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.
- b) El Registro Electrónico General.
- c) El Buzón Electrónico General.
- d) El Tablón Electrónico de Anuncios.
- e) El Registro de Personal Funcionario Habilitado y el Registro Electrónico de Apoderamientos.
- f) La Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta».
- g) El Archivo Electrónico Único.
- h) La Pasarela de Pagos.
- i) La plataforma de verificación de certificados y otros sistemas de identificación.
- j) Los servicios de intermediación de datos.
- k) El servicio de verificación de la autenticidad e integridad de los documentos.
- l) El gestor de trámites.
- m) El gestor de modelos específicos.
- n) El sistema de presentación masiva de solicitudes de iniciación de los procedimientos.
- o) El sistema de notificación.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN, FIRMA Y VERIFICACIÓN

Artículo 69.— Política de firma electrónica y de certificados.

1.— La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi aprobará y publicará su política de firma electrónica y de certificados, que estará constituida por las directrices y normas técnicas aplicables, conforme con lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y

sus normas de desarrollo y será comunicada, junto con sus correspondientes ficheros de implementación, a la Administración general del Estado.

2.– Sin perjuicio de las obligaciones de los prestadores de servicios electrónicos de confianza, previstas en el artículo 9 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y resto de normativa vigente, la política de firma electrónica y certificados deberá contener, en todo caso:

- a) La definición de su ámbito de aplicación.
- b) Los requisitos de las firmas electrónicas presentadas ante los órganos de la Administración.
- c) Las especificaciones técnicas y operativas para la definición y prestación de los servicios de confianza asociados a las nuevas formas de identificación y autenticación.
- d) Los procesos de generación, validación y conservación de firmas electrónicas, así como las características y requisitos exigibles a los sistemas de firma electrónica, los certificados, los servicios de sellado de tiempo, y otros elementos de soporte de las firmas.

3.– La política de firma electrónica se aprobará por Orden de la persona titular del departamento competente en Administración electrónica y se publicará:

- a) En el Boletín Oficial del País Vasco un extracto de la misma.
- b) En la sede electrónica de forma íntegra.

Artículo 70.– Plataforma de verificación de certificados y otros sistemas de identificación.

1.– La Administración dispondrá de una plataforma para la verificación de la vigencia y del contenido de los certificados cualificados admitidos. El sistema deberá permitir que tal verificación se pueda llevar a cabo de forma libre y gratuita.

2.– La plataforma, estará disponible para todo el sector público previa formalización del correspondiente instrumento de adhesión.

3.– La plataforma se podrá adherir a otras plataformas de verificación de certificados y sistemas de identificación gestionadas por otras Administraciones públicas, con el objetivo de mejorar los servicios que ofrezcan.

4.– La plataforma dispondrá de una declaración de prácticas de validación en la que se detallarán las obligaciones que se comprometen a cumplir en relación con los servicios de verificación las personas usuarias de la misma. Esta declaración estará disponible en sede electrónica con carácter gratuito.

5.– Los prestadores cualificados de servicios de confianza deberán facilitar a la plataforma el acceso electrónico y gratuito para la verificación de la vigencia de los certificados electrónicos emitidos por aquellos en virtud de su cualificación, de acuerdo con la legislación aplicable en materia de servicios electrónicos de confianza.

Artículo 71.– Identificación y firma electrónica de la ciudadanía.

1.– Las personas físicas podrán utilizar, para relacionarse con la Administración, los certificados electrónicos cualificados expedidos por prestadores incluidos en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios de confianza. También podrán utilizarse otros medios de identificación y firma admitidos por el órgano competente.

2.– La admisión de los medios de identificación y firma electrónica será aprobada por Orden de la persona titular del departamento competente en Administración electrónica.

3.– Las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica podrán utilizar certificados electrónicos cualificados de representante, de sello electrónico, y los sistemas de identificación y firma electrónica avanzada que se determinen.

4.– En la atención presencial a la ciudadanía en las oficinas reguladas en el artículo 101, se podrán utilizar sistemas de firma manuscrita digitalizada y sistemas de firma biométrica, siempre en presencia de una persona empleada pública, quien comprobará la identidad de la persona firmante. Todo ello, conforme a lo que establezca la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

5.– Se podrán utilizar otros sistemas de firma distintos a los anteriores, como claves concertadas en un registro previo, aportación de información conocida por la Administración y las personas interesadas u otros sistemas no criptográficos.

Estos sistemas de firma se admitirán en los trámites en los que los datos e intereses afectados lo permitan, conforme a criterios de proporcionalidad.

En la política de firma electrónica y de certificados se establecerán las condiciones de uso y características de estos sistemas de firma.

6.– El uso de medios de identificación y firma electrónica por la ciudadanía implicará que la Administración puede tratar los datos personales consignados, a los efectos de autenticación y verificación de la firma.

7.– La Administración no será responsable de la utilización por terceras personas de los medios de identificación personal y firma electrónica de la persona interesada.

Artículo 72.– Identificación por video llamadas.

La Administración implantará un sistema de identificación de las personas por video llamada o un sistema que permita la identificación a distancia y para la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos por el personal funcionario habilitado regulado en el artículo 66, conforme a lo estipulado en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

Artículo 73.– Firma electrónica del personal empleado público.

1.– La actuación de la Administración, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano competente o de la empleada o empleado público que materialice la competencia.

2.– La Administración dotará, a su personal empleado público, de certificados electrónicos cualificados para el desempeño de sus funciones. Estos certificados identificarán al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano donde presta sus servicios.

3.– La Administración determinará los medios admitidos para la firma electrónica en las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes cuando tramiten procedimientos en el ejercicio de potestades administrativas.

4.– Los certificados electrónicos del personal empleado público serán cualificados y se ajustarán al Esquema Nacional de Interoperabilidad y la legislación vigente en materia de identidad y firma electrónica.

5.— No obstante lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el artículo 43.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y el artículo 23.1 del Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, si dicho certificado se va a utilizar en actuaciones que afecten a información clasificada, a la seguridad pública o a otras actuaciones para cuya realización esté legalmente justificado el anonimato, se podrá dotar de certificados electrónicos de personal empleado público con número de identificación profesional.

6.— La persona titular del órgano administrativo, organismo público o ente de derecho público en el que preste servicios la empleada o empleado público realizará la solicitud motivada de asignación de un número de identificación profesional dirigida al órgano competente en Administración electrónica.

El órgano administrativo, organismo público o ente de derecho público en el que preste servicios la empleada o empleado público conservará la documentación acreditativa de la identidad de la persona titular y se responsabilizará de su custodia, en previsión de una posible petición oficial de su revelación por las autoridades públicas competentes o los órganos judiciales.

7.— Los certificados electrónicos de personal empleado público con número de identificación profesional serán cualificados y se ajustarán a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y la legislación vigente en materia de identidad y firma electrónica y tendrán idéntico uso, capacidad y funcionalidad que el certificado electrónico de personal empleado público, aunque limitados a las actuaciones que justificaron su emisión.

Artículo 74.— Firma electrónica de la Administración.

La Administración determinará, mediante resolución de la persona titular del órgano administrativo competente en Administración electrónica, los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

a) Sello electrónico cualificado de la Administración.

b) Código seguro de verificación: habilitando, en todo caso, la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

Artículo 75.— Identificación de la Administración.

1.— La Administración podrá identificarse mediante el uso de sellos electrónicos. Estos sellos electrónicos incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos.

2.— La creación de sellos electrónicos, que se publicará en la sede electrónica, se realizará mediante resolución de la persona titular del órgano administrativo competente en Administración electrónica. En dicha resolución deberá constar:

a) El órgano, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente titular del sello, que será el responsable de su utilización, con indicación del departamento, organismo o ente de adscripción, vinculación o dependencia.

b) Las características técnicas generales del sistema de firma y sello aplicable.

c) El servicio de validación para la verificación del sello.

d) Actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.

3.– Los certificados de sello electrónico tendrán, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Descripción del tipo de certificado, con la denominación «sello electrónico».
- b) Nombre del suscriptor.
- c) Número de identificación fiscal del suscriptor.

Artículo 76.– Sistemas de firma basados en código seguro de verificación para la actuación administrativa automatizada.

1.– La Administración podrá utilizar sistemas de código seguro de verificación de documentos en el desarrollo de actuaciones automatizadas de acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 40/2015 y el artículo 21 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

2.– La utilización del sistema requerirá resolución de la persona titular del órgano administrativo competente en Administración electrónica, que deberá incluir:

- a) Las actuaciones administrativas a las que se aplica.
 - b) Las disposiciones aplicables a la actuación.
 - c) Los órganos responsables de su utilización.
 - d) La sede electrónica a la que pueden acceder las personas interesadas para la verificación del contenido de la actuación o documento.
 - e) El plazo de disponibilidad para la verificación en la sede electrónica del código seguro de verificación aplicado a un documento.
- Este plazo será, al menos, de cinco años, salvo que en la normativa especial por razón de la materia se prevea un plazo superior. Una vez que el documento deje de estar disponible en la sede electrónica o sede electrónica asociada, su disponibilidad por otros cauces se regirá por lo dispuesto en la estrategia de conservación implantada por cada Administración Pública a través de su política de gestión documental.
- f) Los recursos que procedan contra la actuación, el órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que las personas interesadas puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.
 - g) Las medidas para salvaguardar los derechos, las libertades y los intereses legítimos de las personas interesadas.

Artículo 77.– Intercambio electrónico de documentos y datos en entornos cerrados de comunicación.

1.– Tal y como establece el artículo 25 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, serán considerados válidos a efectos de autenticación e identificación de los emisores y receptores en las condiciones establecidas en este artículo y no será necesario utilizar los sistemas de identificación y autenticación, previstos en este capítulo los documentos electrónicos y datos transmitidos en entornos cerrados de comunicación entre:

- a) La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y otras Administraciones públicas.

b) La Administración general, los organismos y entidades de derecho público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

c) Los órganos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de su Administración institucional, así como del resto de su sector público en aquellos procedimientos sujetos al derecho público.

2.— Las condiciones y garantías de dicha transmisión incluirán la relación de personas emisoras y receptoras autorizadas y la naturaleza de los documentos y datos a intercambiar y se establecerán:

a) Por el órgano competente en Administración electrónica cuando las personas participantes en las comunicaciones pertenezcan a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, así como del resto de su sector público en sus procedimientos sujetos al derecho público.

b) Mediante Convenio suscrito por las Administraciones públicas implicadas.

3.— En todo caso deberá garantizarse la seguridad del entorno cerrado de comunicaciones y la protección de los documentos y datos que se transmitan conforme a los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad.

CAPÍTULO III

REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS INTERESADAS

Artículo 78.— Actuación por medio de representante.

1.— Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar ante Administración por medio de representante legal o mediante apoderamientos voluntarios, bien sea una persona física con capacidad de obrar, bien sea una persona jurídica, cuando así esté previsto en sus Estatutos.

2.— Las personas representantes de las personas interesadas obligadas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas están también obligadas a relacionarse electrónicamente en el ejercicio de dicha representación.

3.— La representación o apoderamiento puede acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. Entre otros:

a) Mediante apoderamiento apud acta efectuado por comparecencia personal en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros o comparecencia electrónica en la sede electrónica.

b) Mediante acreditación de su inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos general formalizado ante cualquier administración pública.

c) Mediante un certificado electrónico cualificado de representante.

d) Mediante documento público cuya matriz conste en un archivo notarial o una inscripción practicada en un registro mercantil.

e) Mediante el otorgamiento de representación voluntaria exclusivamente para un expediente concreto, utilizando el impreso normalizado al efecto que estará disponible en sede electrónica.

Artículo 79.— Habilitación para la representación.

1.– La Administración podrá habilitar, con carácter general o específico, a personas físicas o jurídicas, autorizándolas para la realización de determinadas transacciones por medios electrónicos, en representación de las personas interesadas.

Los trámites electrónicos que podrán realizarse con esta representación se publicarán en la sede electrónica.

2.– Dicha habilitación se realizará mediante resolución dictada o convenio formalizado de la persona titular del órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía.

3.– En la habilitación se deberá especificar lo siguiente:

a) Las personas habilitadas.

b) Los procedimientos y los trámites objeto de la habilitación y normativa de aplicación.

c) Las condiciones y obligaciones aplicables.

4.– Las personas habilitadas deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación. La Administración podrá requerir, en cualquier momento, su acreditación, siendo válida la otorgada a través de los documentos normalizados aprobados por la Administración. La falta de representación suficiente dará lugar a la exigencia de las responsabilidades que procedan.

Artículo 80.– Registro Electrónico de Apoderamientos.

1.– En el Registro Electrónico de Apoderamientos se inscribirán los apoderamientos regulados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.– En el caso de que otro registro administrativo requiera apoderamientos para su área de actuación, materia o trámites específicos, deberá ser plenamente interoperable con el Registro Electrónico de Apoderamientos.

Igualmente, el Registro Electrónico de Apoderamientos deberá ser interoperable con los registros de apoderamientos del resto de Administraciones públicas.

3.– El Registro Electrónico de Apoderamientos será accesible desde la sede electrónica para que la ciudadanía gestione sus apoderamientos.

4.– El Registro Electrónico de Apoderamientos no tiene el carácter de registro público, por lo que la persona interesada solo podrá acceder a la información de los apoderamientos de los que sea persona apoderada y de los que haya otorgado representación.

5.– Mediante orden de la persona titular del departamento competente en atención a la ciudadanía, se regularán los requisitos y condiciones de funcionamiento del Registro Electrónico de Apoderamientos.

6.– Se publicará en la sede electrónica la relación de los trámites y procedimientos que pueden ser objeto de apoderamiento.

Artículo 81.– Acreditación y verificación de las representaciones que resulten de un documento público notarial, certificación de un Registro Mercantil o certificación del Registro de la Propiedad.

1.– El Registro Electrónico de Apoderamientos será interoperable con, el Registro Mercantil, el Registro de la propiedad, y de los protocolos notariales.

2.– El Registro Electrónico de Apoderamientos permitirá comprobar y validar la representación de quienes actúen ante ella en nombre de un tercero, mediante la consulta a otros registros equivalentes, al Registro Mercantil, al Registro de la propiedad, y a los protocolos notariales.

3.– Cuando la representación alegada resulte de un documento público notarial, o de una certificación expedida por un registro mercantil, la persona interesada deberá aportar la certificación registral electrónica correspondiente o, al menos, el código seguro u otro sistema de acceso y verificación del documento electrónico.

4.– La Administración efectuará la verificación de la autenticidad e integridad del traslado a papel y el acceso a los metadatos necesarios para la tramitación automatizada de la certificación registral electrónica, mediante el acceso gratuito a la dirección electrónica que el Consejo General del Notariado o el Colegio de Registradores, habrán de tener habilitada a tales efectos.

5.– Asimismo, la Administración podrá comprobar la vigencia, revocación o cese de representaciones inscritas en el Registro Mercantil mediante consulta electrónica gratuita.

CAPÍTULO IV

REGISTRO DE DOCUMENTOS

Artículo 82.– Registro Electrónico General.

1.– El Registro Electrónico General es la aplicación corporativa común y transversal en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento, solicitud, escrito y comunicación que se reciba o remita, en toda la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional así como del resto de su sector público en sus procedimientos sujetos al derecho público y que deja constancia electrónica de la anotación fidedigna del registro de entrada y salida de documentos.

La recepción y salida de documentos que se transmitan por medios electrónicos, en entornos cerrados de comunicación, o conforme a protocolos y reglas específicas establecidas, no precisará ser registrada.

2.– El Registro Electrónico General será único para todos los órganos de la Administración general e institucional, así como del resto de su sector público en sus procedimientos sujetos al derecho público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y será gestionado por el órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía.

3.– El Registro Electrónico General deberá ser plenamente interoperable con los registros del resto de Administraciones públicas, de modo que se garantice su compatibilidad tecnológica e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

4.– El Registro Electrónico General informará de los formatos de los documentos electrónicos admisibles, que serán:

a) Los documentos electrónicos normalizados de los servicios, procedimientos y trámites de la sede electrónica, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos. La persona interesada señalará en los mismos el órgano administrativo destinatario.

b) Los formularios electrónicos de propósito general de la sede electrónica para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones de procedimientos que no disponen de tramitación electrónica.

c) Cualquier solicitud, escrito o comunicación dirigido a cualquier Administración pública.

5.— De acuerdo con el artículo 16.8 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, no se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación. En estos supuestos, el órgano administrativo competente para la tramitación del procedimiento comunicará esta circunstancia a la persona interesada e informará de los requisitos exigidos por la legislación específica aplicable.

6.— No precisará ser registrada la recepción y salida de documentos que se transmitan por medios electrónicos en entornos cerrados de comunicación o conforme a protocolos y reglas específicas establecidas y, explícitamente, los que se transmitan entre los órganos administrativos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, así como del resto de su sector público en sus procedimientos sujetos al derecho público.

7.— Se podrá acceder al Registro Electrónico General en la sede electrónica de la Administración tendrá la fecha y hora oficial de la misma y admitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones las veinticuatro horas al día, todos los días del año sin perjuicio de las interrupciones, por el tiempo imprescindible, cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo, de las que se informará en el propio registro y en la sede electrónica.

8.— En el caso de que el funcionamiento del Registro Electrónico General se interrumpa por circunstancias accidentales, o planificadas y justificadas por mantenimiento técnico u operativo, el propio registro y la sede electrónica deberán informar de dicha circunstancia e indicar:

a) Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro en los que se puede presentar alternativamente la documentación.

b) Los efectos de la interrupción en el cómputo de los plazos administrativos.

9.— El Registro Electrónico General asegurará el cumplimiento de los requisitos y garantías de integridad, seguridad, normalización y conservación de la documentación, desde el momento en el que se presente hasta su traslado al órgano administrativo competente.

Artículo 83.— Régimen lingüístico del Registro Electrónico General.

1.— La inscripción de documentos en el Registro Electrónico General se hará en la lengua oficial en que aparezcan extendidos.

Los documentos redactados en una lengua no oficial habrán de acompañarse de la correspondiente traducción a cualquiera de las lenguas oficiales, en los términos que se establezca reglamentariamente.

2.— A efectos de exhibición y de certificaciones, se garantizará la traducción a las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 84.— Operaciones del Registro Electrónico General.

1.— Los asientos en el Registro Electrónico General se anotarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.– El Registro Electrónico General garantizará la constancia de cada asiento que se practique y emitirá un recibo o resguardo acreditativo de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3.– Concluido el trámite de registro, los documentos se enviarán inmediatamente a las personas, u órganos destinatarios.

4.– Se publicarán en sede electrónica las normas de envío según destino para escritos y documentos dirigidos a otras entidades o Administraciones públicas que se registren en el Registro Electrónico General.

5.– Mediante Orden de la persona titular del departamento competente en atención a la ciudadanía, se regulará el funcionamiento del Registro Electrónico General, los documentos registrables, las operaciones de cotejo y registro, los asientos, la presentación y digitalización de documentos y obtención de copias, el recibo de registro y se aprobarán los modelos y formularios, que se publicarán en la sede electrónica.

Artículo 85.– Cómputo de plazos.

1.– A los efectos del cómputo de plazos, la presentación de un documento en el Registro Electrónico General un día inhábil, salvo que una norma permita expresamente la recepción se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente. En el asiento de la entrada se inscribirán como fecha y hora de recepción las cero horas y un segundo del primer día hábil siguiente.

2.– El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos administrativos de la Administración vendrá determinado por la fecha y hora de entrada en el Registro Electrónico General y será comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

Artículo 86.– Entidades colaboradoras para la presentación de documentos.

1.– La presentación de escritos, documentos y solicitudes podrá realizarse a través de entidades colaboradoras de la Administración cuando así lo determine la normativa reguladora de cada procedimiento o actuación.

2.– En este caso, se deberá especificar el colectivo afectado e indicar si la colaboración se limitará a la entrega de la solicitud o, en su caso, podrá extenderse a cualquier otro trámite.

3.– Así mismo, se precisarán las garantías técnicas y organizativas que aseguren fehacientemente la fecha de presentación, la identidad de la persona interesada, la integridad y autenticidad de la solicitud, escrito o comunicación, la entrega del correspondiente recibo a las personas interesadas, así como la transmisión por medios electrónicos de dicha información y documentos al órgano competente para la tramitación del procedimiento o actuación a que dé lugar la presentación realizada.

CAPÍTULO V

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Artículo 87.— Comunicaciones administrativas por medios electrónicos a las personas interesadas.

Cuando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la relación de las personas interesadas con la Administración deba realizarse por medios electrónicos, serán objeto de comunicación al interesado, al menos:

a) La fecha y, en su caso, hora efectiva de inicio del cómputo de plazos que haya de cumplir la Administración tras la presentación del documento o documentos en el Registro Electrónico General, de acuerdo con lo previsto en el artículo 31.2.c) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) La fecha en la que la solicitud ha sido recibida en el órgano competente, el plazo máximo para resolver el procedimiento y para la práctica de la notificación de los actos que le pongan término, así como de los efectos del silencio administrativo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

c) La solicitud de pronunciamiento previo y preceptivo a un órgano de la Unión Europea y la notificación del pronunciamiento de ese órgano a la Administración instructora de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.b) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

d) La existencia, desde que se tenga constancia de la misma, de un procedimiento no finalizado en el ámbito de la Unión Europea que condicione directamente el contenido de la resolución, así como la finalización de dicho procedimiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.c) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

e) La solicitud de un informe preceptivo a un órgano de la misma o distinta Administración y la recepción, en su caso, de dicho informe, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.d) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

f) La solicitud de previo pronunciamiento de un órgano jurisdiccional, cuando este sea indispensable para la resolución del procedimiento, así como el contenido del pronunciamiento cuando la Administración actuante tenga la constancia del mismo de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.g) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

g) La realización del requerimiento de anulación o revisión de actos entre administraciones previsto en el artículo 22.2.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como su cumplimiento o, en su caso, la resolución del correspondiente recurso contencioso-administrativo.

Artículo 88.— Notificaciones electrónicas.

1.— Las notificaciones de la Administración a la ciudadanía se realizarán por medios electrónicos cuando la persona interesada lo haya solicitado o consentido o exista una norma con rango legal o una disposición reglamentaria que establezca su obligatoriedad.

2.— La práctica de la notificación electrónica se realizará por comparecencia de la persona interesada en la sede electrónica y requerirá su acreditación y previa identificación.

3.— De conformidad con el artículo 43.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se entenderá cumplida la obligación de notificar en plazo por parte de la Administración a la que se refiere el artículo 40.4 de dicha Ley, con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica.

4.— El sistema de notificación permitirá acreditar:

a) La fecha y hora en que se ponga a disposición de la persona interesada el acto objeto de notificación.

b) Para dar por efectuado el trámite de notificación a efectos jurídicos, la fecha y hora de acceso de la persona interesada al contenido de la notificación, del rechazo expreso de la misma o del vencimiento del plazo previsto en el artículo 43.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5.— Salvo que, de oficio o a instancia de la persona destinataria, se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a la notificación, cuando transcurran diez días naturales desde la puesta a disposición a la persona interesada el acto objeto de notificación y la misma no acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada y se tendrá por efectuado el trámite pudiendo la Administración continuar con la tramitación del procedimiento.

6.— Con carácter previo al acceso al contenido de la notificación esta será informada de que, de acuerdo con lo previsto en los artículos 41 y 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se dará por efectuado el trámite de notificación y se continuará el procedimiento en los casos siguientes:

a) Por la comparecencia y acceso al contenido.

b) Por el rechazo expreso de la notificación.

c) Por la presunción de rechazo si transcurre el plazo de diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin acceder al contenido de la misma, se continuará el procedimiento.

7.— Con independencia de que la persona interesada no esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración o de que no haya comunicado que se le practiquen notificaciones por medios electrónicos, su comparecencia voluntaria, o la de su representante, en la sede electrónica, y el acceso al contenido de la notificación o el rechazo expreso de esta tendrá plenos efectos jurídicos.

8.— La notificación por comparecencia en la sede electrónica conlleva la puesta a disposición de la persona interesada de un acuse de recibo que permita justificar, bien el acceso al contenido de la notificación, bien el rechazo a recibirla.

El acuse contendrá, como mínimo, la identificación del acto notificado, la persona destinataria, la fecha y hora en la que se produjo la puesta a disposición y la fecha y hora del acceso a su contenido o del rechazo.

9.— Cuando una incidencia técnica imposibilite el funcionamiento ordinario de la sede electrónica, se determinará una ampliación del plazo no vencido para comparecer y acceder a las notificaciones emitidas.

10.— Se podrán utilizar otros sistemas de notificación, siempre que quede constancia de la recepción por la persona interesada, en el plazo y en las condiciones que se establezcan.

11.— De conformidad con el artículo 72.4 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, cuando las personas interesadas en un procedimiento sean desconocidas, se ignore el lugar de la notificación o el medio para hacerlo, o bien, intentada la notificación, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio del tablón electrónico de anuncios, además de por los medios habituales contemplados en la normativa aplicable al procedimiento correspondiente.

12.— De conformidad con el artículo 72.5 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, cuando se trate de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo, sin perjuicio de la publicación en el perfil del contratista o en los boletines oficiales correspondientes, se utilizará el tablón electrónico de anuncios, lo que se indicará en las correspondientes convocatorias del procedimiento.

13.— En los supuestos de sucesión de personas físicas o jurídicas, inter vivos o mortis causa, la persona o entidad que sucede a la persona interesada comunicará la sucesión al órgano competente de la tramitación del procedimiento de cuya existencia tenga conocimiento. Dicha comunicación deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles, desde el día siguiente al de la efectividad de la sucesión o desde la inscripción de la defunción en el Registro Civil, en el caso de fallecimiento de la persona física.

Si la persona o entidad sucesora efectúa la comunicación después de dicho plazo, los defectos en la práctica de notificaciones que se deriven de este incumplimiento, que hubieran acaecido con anterioridad a dicha comunicación, le serán imputables a la persona interesada; dándose por cumplida por la Administración, a todos los efectos, la obligación de puesta a disposición de la notificación electrónica en la sede electrónica a la persona jurídica o persona física cuya sucesión la persona interesada no ha hecho valer.

El órgano responsable de la tramitación procederá, en procedimientos no finalizados, a autorizar a la persona o entidad sucesora el acceso a las notificaciones electrónicas ya practicadas desde la fecha del hecho causante de la sucesión y a practicar a dicha persona o entidad sucesora las notificaciones electrónicas que se produzcan en lo sucesivo.

En el caso en el que la persona física sucesora no estuviera obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración y no opte por este cauce de relación, las notificaciones que se produzcan en lo sucesivo deberán practicarse en papel, sin perjuicio de la garantía de acceso al expediente completo.

Artículo 89.— Aviso de puesta a disposición de la notificación.

1.— De acuerdo con lo previsto en el artículo 41.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, la Administración enviará aviso a la persona interesada o, en su caso, a su representante, informándole de la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica.

2.— La falta de práctica de este aviso, de carácter meramente informativo, no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

3.– El aviso se remitirá al dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico que la persona interesada o su representante haya comunicado al efecto voluntariamente, o a ambos.

4.– Con la comunicación a la Administración, la persona interesada se hace responsable de que dispone de acceso al dispositivo o dirección de correo electrónico designados. En caso de que dejen de estar operativos o pierda la posibilidad de acceso, la persona interesada está obligada a comunicar a la Administración que no se realice el aviso en tales medios. El incumplimiento de esta obligación no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos.

5.– Cuando la persona interesada esté obligada a relacionarse por medios electrónicos y la Administración no disponga de datos de contacto electrónico para practicar el aviso de su puesta a disposición, en los procedimientos iniciados de oficio, la primera notificación que efectúe la Administración se realizará en papel en la forma determinada por el artículo 42.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En la misma se advertirá a la persona interesada que las sucesivas notificaciones se practicarán de forma electrónica por comparecencia en la sede electrónica, y se le informará que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, puede identificar un dispositivo electrónico, una dirección de correo electrónico o ambos para el aviso de la puesta a disposición de las notificaciones electrónicas posteriores.

Artículo 90.– Base de Datos Corporativa de Personas Usuarias de los Servicios Públicos.

1.– La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi creará la Base de Datos Corporativa de Personas Usuarias de los Servicios Públicos, que constituirá la base de datos de contacto de la ciudadanía, común para todos los servicios públicos y todos los procedimientos.

Todos los sistemas de información, sea cual sea el colectivo de la ciudadanía destinataria deberán utilizar dicha base de datos corporativa.

2.– Los datos de contacto serán facilitados por las personas interesadas, para que puedan recibir las comunicaciones y notificaciones en los siguientes canales:

a) Canal presencial: los datos necesarios para las comunicaciones y notificaciones postales en el caso de las personas físicas que elijan este canal y no estén obligadas a relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

b) Canal electrónico: los datos necesarios para las comunicaciones y notificaciones electrónicas que se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica, incluidos el dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico.

3.– En el caso de las personas físicas será necesario el previo consentimiento expreso, a efectos de lo requerido en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

4.– Este fichero contendrá los siguientes datos de contacto:

a) Nombre, apellidos.

b) Documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente para las personas físicas.

c) Denominación o razón social y número de identificación fiscal para las personas jurídicas.

d) Idioma de comunicación.

e) Canal de comunicación y notificación.

f) Número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico.

5.— Las personas interesadas tendrán acceso a los datos de su titularidad, y podrán modificarlos o suprimirlos en cualquier momento.

6.— El órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía es el órgano responsable de la implantación y gestión de la Base de Datos Corporativa de Personas Usuarias de los Servicios Públicos.

7.— El órgano administrativo competente en Administración electrónica realizará las comprobaciones y consultas necesarias de los datos de las personas interesadas que obren en poder de la Administración para la tramitación administrativa de la Base de Datos Corporativa de Personas Usuarias de los Servicios Públicos. Se interoperará a través de sistemas de intercambio de datos, siempre y cuando la persona interesada no se oponga de forma motivada al uso de los mismos, en cuyo caso, deberá aportar los datos o documentos correspondientes.

Se utilizará el servicio de consulta y verificación de identidad para comprobar la veracidad de los datos de identidad aportados por la persona usuaria.

Artículo 91.— Comunicación entre órganos de la Administración.

La Administración utilizará medios electrónicos en las comunicaciones entre sus órganos y con otras Administraciones públicas, salvo que existan causas técnicas justificadas que impidan su utilización.

CAPÍTULO VI

GESTIÓN DOCUMENTAL

Artículo 92.— Política de gestión de documentos electrónicos.

1.— El documento electrónico es la información, de cualquier naturaleza, en forma electrónica, archivada en soporte electrónico, según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

2.— El sello de tiempo es la asignación de la fecha y hora, por medios electrónicos, a un documento electrónico.

La asignación se realizará con la intervención de un prestador de servicios de certificación admitido para prestar servicios de sellado de tiempo, y que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento según el sistema de autenticación vigente en cada momento.

3.— Los componentes de un documento electrónico son:

a) El contenido o conjunto de datos e información del documento.

b) La firma o firmas electrónicas, en su caso.

c) El sello de tiempo, en su caso.

d) Los metadatos.

4.– Se garantizará la disponibilidad e integridad de los metadatos de los documentos electrónicos, manteniendo de manera permanente las relaciones entre el documento y sus metadatos.

5.– El documento electrónico que vaya a ser objeto de intercambio con otras Administraciones públicas o consultado por la ciudadanía, debe cumplir con los requisitos de formato, estructura y metadatos mínimos establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

6.– Mediante Orden del departamento competente en materia de gestión documental se aprobará y mantendrá actualizada la política de gestión de documentos electrónicos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que cumplirá los requisitos establecidos en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad y sus normas de desarrollo, así como la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

7.– La política de gestión de documentos electrónicos incluirá:

- a) Las directrices para la asignación de responsabilidades.
- b) La definición de los programas, procesos y controles de gestión de documentos y administración de los repositorios electrónicos.
- c) Los metadatos de los documentos administrativos electrónicos generados por la propia Administración y la asociación de metadatos a los documentos electrónicos aportados por la ciudadanía.

Artículo 93.– Documento administrativo electrónico.

1.– Se entiende por documento administrativo electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico, según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado admitido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente, y que haya sido generada, recibida o incorporada en el ejercicio de sus funciones sujetas a derecho administrativo.

2.– El documento electrónico, válidamente emitido por los órganos de la Administración, tendrá siempre asociado:

- a) Una firma electrónica de las reguladas en este Decreto.
- b) Una referencia temporal que consistirá en un sello cualificado de tiempo.

3.– Cuando, en el marco de un procedimiento administrativo tramitado por medios electrónicos, el órgano actuante esté obligado a facilitar a la persona interesada un documento administrativo electrónico, dicho documento se podrá sustituir por la entrega de los datos necesarios para el acceso al mismo por medios electrónicos.

4.– La Administración garantizará el acceso y la descarga de los documentos administrativos electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía u otras Administraciones, ya sea a través de su sede electrónica o de los canales de atención que se determinen.

5.– En el acceso a un documento administrativo electrónico o que forme parte de un expediente se mostrará:

- a) El contenido del documento electrónico.
- b) La información básica de cada una de las firmas del documento.
- c) La descripción y el valor o contenido de los metadatos.

d) Una referencia temporal, de acuerdo con lo que determinen las normas reguladoras de los respectivos procedimientos:

- Una marca de tiempo, entendiendo por tal la asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico.

- Un sello electrónico cualificado de tiempo, entendiendo por tal la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador cualificado de servicios de confianza que asegure la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

Los sellos electrónicos de tiempo no cualificados serán asimilables a todos los efectos a las marcas de tiempo.

Artículo 94.– Expediente electrónico.

1.– De acuerdo con lo establecido en el artículo 70 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en con el 3.f) de la Ley 5/2022, de 23 de junio, de gestión documental integral y patrimonio documental de la Comunidad Autónoma del País Vasco, se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla.

Los expedientes tendrán formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga cuando se remita.

Un mismo documento electrónico podrá formar parte de distintos expedientes administrativos.

2.– La formación del expediente electrónico es responsabilidad del órgano administrativo competente en su tramitación.

3.– El foliado de los expedientes administrativos electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico autenticado, que garantizará la integridad del expediente y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.

El índice electrónico autenticado será firmado por la persona titular del órgano que conforme el expediente para su tramitación, o bien podrá ser sellado electrónicamente, a través de un sistema que garantice su integridad, en el caso de expedientes electrónicos que se formen de manera automática.

4.– Las personas interesadas en un expediente administrativo tienen derecho a obtener una copia del mismo.

5.– En el caso de las personas interesadas que se relacionen electrónicamente con las Administraciones públicas, el derecho de acceso al expediente electrónico y, en su caso, la obtención de copia total o parcial del mismo, se entenderá satisfecho mediante la puesta a disposición de dicho expediente en la sede electrónica.

A tal efecto, la Administración destinataria de la solicitud remitirá al interesado o, en su caso, a su representante, la dirección electrónica o localizador que dé acceso al expediente electrónico.

Se garantiza el acceso durante el tiempo que determine la política de gestión de documentos electrónicos y los calendarios de conservación y acceso aprobados por la autoridad calificadora correspondiente, y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos de

carácter personal; de transparencia y acceso a la información pública; y de patrimonio documental, histórico y cultural.

6.— La remisión y puesta a disposición de los expedientes electrónicos se realizará ajustándose al Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo. Excepcionalmente, se podrán aplicar otras estructuras para el intercambio de expedientes electrónicos con otras Administraciones públicas, cuando exista acuerdo previo con las mismas.

7.— Los expedientes electrónicos que se remitan o pongan a disposición contendrán:

a) El índice electrónico, que garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.

b) La firma del índice electrónico por la Administración, órgano o entidad actuante, mediante los sistemas de firma previstos en este Decreto.

c) Los metadatos del expediente electrónico.

d) Los documentos electrónicos, que podrán formar parte de distintos expedientes.

8.— Los expedientes que no estén accesibles en «Nire karpeta-Mi carpeta» lo estarán en el Sistema de Archivo del Sector Público de la Comunidad Autónoma del País Vasco, siempre que no hayan sido objeto de eliminación en cumplimiento de los calendarios de conservación y acceso aprobados legalmente.

Artículo 95.— Conservación de documentos electrónicos.

1.— La Comisión de Valoración, Selección y Acceso a los Documentos de la Comunidad Autónoma del País Vasco es el órgano competente para establecer los plazos de conservación de los documentos y expedientes en cualquier soporte.

2.— La conservación de los documentos electrónicos deberá realizarse de forma que permita su acceso e incluya, como mínimo, su identificación, su contenido, sus metadatos, su firma si la tuviera, su estructura y su formato.

También será posible la inclusión de información de los documentos en bases de datos, siempre que consten los criterios para la reconstrucción de los formularios o modelos electrónicos origen de los documentos, así como para la comprobación de la identificación o firma electrónica de dichos datos.

3.— Para asegurar la conservación, acceso y consulta de los documentos electrónicos archivados, con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión, se podrán trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones.

Se planificarán las actuaciones de preservación digital que garanticen la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos.

4.— En todo caso, bajo la supervisión del personal responsable de la seguridad de la gestión documental, de la custodia y gestión del archivo electrónico y de las unidades productoras de la documentación, se establecerán los planes y se habilitarán los medios tecnológicos para la migración de los datos a otros formatos y soportes que permitan garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, conservación y acceso al documento cuando el formato de los mismos deje de figurar entre los admitidos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente.

Artículo 96.— Tiempo de conservación y destrucción de documentos.

1.– Salvo que reglamentariamente se establezca un plazo mayor, serán conservados durante seis meses a disposición de la persona interesada para que pueda recogerlos, los siguientes documentos.

a) Los documentos presentados en soporte papel una vez digitalizados que, por cualquier circunstancia, no le puedan ser devueltos en el momento de su presentación.

b) Los documentos presentados en formato electrónico en un dispositivo que, por cualquier circunstancia, no le pueda ser devuelto en el momento de su presentación.

2.– Transcurrido el plazo previsto en el apartado anterior, la destrucción de los documentos se realizará de acuerdo con lo que establezca la política de gestión de documentos electrónicos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, siempre que no se trate de documentos con valor histórico, artístico u otro relevante, o de documentos en los que la firma u otras expresiones manuscritas o mecánicas confieran al documento un valor especial.

3.– La eliminación de cualquier otro documento diferente de los previstos en este artículo se regirá por lo previsto en la normativa de gestión documental integral y patrimonio documental de Euskadi.

4.– Cuando se genere una copia auténtica de un original u otra copia auténtica de un documento en soporte no electrónico que se conserven en su expediente y serie documental, este se restituirá a su oficina, archivos o dependencia de origen, donde se le aplicará la normativa de gestión documental integral y patrimonio documental en su ámbito y siguiendo lo establecido por la Comisión de Valoración Selección y Acceso de la Documentación de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 97.– Archivo Electrónico Único.

1.– Constituye el Archivo Electrónico Único del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi el conjunto de sistemas y servicios que sustenta la gestión, custodia y recuperación de los documentos y expedientes electrónicos, así como de otras agrupaciones documentales o de información, una vez finalizados los procedimientos administrativos o actuaciones correspondientes, en los plazos determinados por la Comisión de Valoración, Selección y Acceso a los documentos de la Comunidad Autónoma del País Vasco de acuerdo con lo que se desarrolle reglamentariamente.

2.– Se conservarán en el Archivo Electrónico Único todos los documentos electrónicos utilizados en las actuaciones administrativas que formen parte de un expediente administrativo, así como aquellos otros que tengan valor probatorio de las relaciones entre la ciudadanía y la Administración.

3.– La gestión del Archivo Electrónico Único garantizará la autenticidad, conservación, integridad, confidencialidad, disponibilidad y cadena de custodia de los expedientes y documentos almacenados, así como su acceso, en las condiciones exigidas por el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, por la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por la legislación de archivos y patrimonio histórico y cultural y por la normativa específica que sea de aplicación, de acuerdo con lo que se desarrolle reglamentariamente.

CAPÍTULO VII

COPIAS DE DOCUMENTOS

Artículo 98.— Copias electrónicas auténticas.

1.— De acuerdo con lo previsto en el artículo 47 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, tendrá la consideración de copia auténtica de un documento la realizada por la Administración, en la que quede garantizado su contenido y la identidad del órgano que la ha realizado.

2.— Las copias electrónicas auténticas se expedirán siempre a partir de un documento original, público administrativo o privado, o de otra copia auténtica, cualquiera que sea su soporte, y tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas auténticas deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo.

3.— Las copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico se obtendrán de su digitalización, que se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

Se entiende por digitalización, el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

4.— Cuando la Administración expida una copia auténtica electrónica, deberá quedar expresamente así indicado en el documento de la copia.

Las copias electrónicas auténticas serán firmadas mediante alguno de los sistemas de firma previstos en este Decreto para la actuación administrativa.

5.— Las copias electrónicas generadas que, por ser idénticas al documento electrónico original, no comportan cambio de formato ni de contenido, tendrán la eficacia jurídica de documento electrónico original.

6.— Las copias electrónicas auténticas con cambio de formato se obtendrán de la aplicación de una conversión entre documentos electrónicos que se realizará según lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

7.— La copia auténtica en soporte papel incluirá un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permita contrastar en la sede electrónica su autenticidad mediante el acceso al documento electrónico correspondiente, a la firma y a los metadatos mínimos obligatorios del mismo.

Artículo 99.— Obtención de copias electrónicas auténticas.

1.— Las personas que tienen la condición de parte interesada en un procedimiento podrán solicitar, en cualquier momento, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por la Administración Pública.

2.– La solicitud se dirigirá al órgano que emitió el documento original, debiendo expedirse, salvo las excepciones derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en el plazo de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el Registro Electrónico Único.

3.– Serán competentes para la expedición de copias auténticas los siguientes órganos:

a) Los órganos a los que corresponda la emisión de los documentos originales.

b) Los órganos a los que corresponda la custodia y archivo de documentos.

c) Los órganos que hayan previsto sus normas de competencia.

d) Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, respecto de los documentos originales o copias auténticas presentadas por las personas interesadas para que se remitan al órgano competente para su incorporación a un expediente administrativo.

4.– Los titulares de dichos órganos designarán al personal funcionario habilitado para la emisión de las copias electrónicas auténticas.

TÍTULO IX

OTROS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CAPÍTULO I

CANAL PRESENCIAL

Artículo 100.– Cita previa.

1.– La atención presencial a la ciudadanía se podrá gestionar mediante el servicio de cita previa en todas las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

2.– En todas las convocatorias y procedimientos, así como en toda la publicidad que se haga para su divulgación entre la ciudadanía, en cualquier medio y soporte, se deberá señalar expresamente que la atención presencial será, preferentemente, con cita previa.

3.– Los canales por los que se pueda solicitar la cita previa estarán publicados de forma visible en cada una de las fichas de los servicios y procedimientos, así como en los trámites de la sede electrónica.

Artículo 101.– Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

1.– Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro son las oficinas que tienen naturaleza de órgano administrativo disponibles para que la ciudadanía presente las solicitudes, escritos y comunicaciones que van dirigidas a los órganos administrativos de las Administraciones General de la Comunidad Autónoma de Euzkadi y su Administración institucional.

2.– Constituyen Oficinas en Materia de Registro las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, y las que se determinen mediante Orden de la persona titular del departamento competente.

3.– El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía deberá mantener permanentemente actualizado en la sede electrónica el directorio geográfico de las Oficinas de Asistencia

en Materia de Registros que permita a la ciudadanía identificar la oficina más próxima, así como los servicios y procedimientos objeto de asistencia por el personal funcionario habilitado regulado en el artículo 67.

4.— Las funciones de asistencia en materia de registro de las oficinas de atención ciudadana son:

a) Facilitar información sobre los servicios, procedimientos y trámites de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

b) Facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que dirigen sus solicitudes, comunicaciones y escritos.

c) Recibir y registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones que las personas dirijan a los órganos de cualquier Administración pública, y entregar el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de dicha presentación.

d) Digitalizar las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la oficina y se dirijan a cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público de cualquier Administración Pública, así como su anotación en el Registro Electrónico General.

e) Expedir copias electrónicas auténticas tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico correspondiente.

f) Trasladar las solicitudes, los escritos y las comunicaciones a los órganos competentes de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Administración institucional y a otras Administraciones públicas.

g) Iniciar la tramitación del apoderamiento presencial apud acta e inscribir la representación de las personas físicas no obligadas a relacionarse por medios electrónicos, que así lo soliciten, en el Registro Electrónico de Apoderamientos.

h) Realizar notificaciones, cuando la persona interesada o su representante comparezcan de forma espontánea y solicite la comunicación o la notificación personal en ese momento.

i) Asistir en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional que lo soliciten.

j) Anotar, en su caso, los asientos de salida que se realicen de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

k) Cualquier otra función que se les atribuya legal o reglamentariamente.

Artículo 102.— Recepción y registro de documentos.

1.— Los documentos que las personas dirijan a la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi se presentarán y registrarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.— La recepción y registro de los documentos que se presenten en el Registro Electrónico General para la iniciación o tramitación de los procedimientos administrativos, así como el tratamiento

de la documentación que los acompaña comprende las funciones y tareas que se detallan en el artículo 18.3.

3.— La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi podrá determinar los formatos y estándares a los que deberán ajustarse los documentos presentados en el Registro Electrónico General, siempre que cumplan con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y con los Estándares Tecnológicos del Gobierno Vasco.

4.— Los documentos en soporte no electrónico deberán ser digitalizados, por la Oficina de Asistencia en Materia de Registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 98, los documentos originales o copias auténticas en soporte no electrónico digitalizados, tendrán la consideración de copias electrónicas auténticas con la misma validez para su tramitación que los documentos aportados en soporte papel.

5.— Los originales presentados se devolverán a la persona interesada, salvo en los casos en que la norma determine la custodia por la Administración de los mismos o resulte obligatoria la presentación de objetos o documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

6.— Cuando el tamaño de los documentos registrados exceda la capacidad que se determine para el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), o a la capacidad de la Plataforma Común de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Euskadi su remisión a la Administración y órgano al que van dirigidos podrá sustituirse por la puesta a disposición de los documentos, previamente depositados en un repositorio de intercambio de ficheros.

Dicho repositorio de intercambio de ficheros será de titularidad pública. Tanto los documentos depositados como los datos que estos contengan no podrán ser utilizados para fines distintos a los previstos en la normativa que regule el procedimiento para el que han sido objeto de registro.

CAPÍTULO II

OTROS CANALES Y MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Artículo 103.— Atención a la ciudadanía en el canal telefónico.

1.— La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional mantendrá una línea 012 en el canal telefónico para la atención a la ciudadanía.

2.— Además, podrá disponer de líneas específicas en función de las necesidades coyunturales en determinados procedimientos y convocatorias.

3.— El coste del servicio telefónico, así como el horario se mantendrán siempre actualizados en la página web del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

4.— La atención a la ciudadanía, también se podrá ofrecer a través del canal de telefonía móvil, así como de aquellas aplicaciones que el canal telefónico permita utilizar.

Artículo 104.— Mensajería instantánea.

1.— La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional ofrecerá a través de un servicio de mensajería instantánea un canal de información de carácter general gratuito y en tiempo real.

2.– El canal de mensajería instantánea de atención a la ciudadanía no ofrecerá información que requiera identificación de carácter personal ni recogerá datos de carácter personal. Los datos de estas características que pudieran recibirse serán inmediatamente eliminados.

3.– Los días y horario de prestación del servicio se publicarán en la página web del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

4.– Las consultas recibidas en el canal de mensajería instantánea que por su naturaleza sean consideradas de carácter complejo o elaborado podrán derivarse a otros niveles o canales de atención.

Artículo 105.– Interacciones y comunicaciones informales.

1.– A los efectos del presente Decreto, se entiende por interacciones y comunicaciones informales con la ciudadanía aquellas que cumplan las siguientes condiciones:

a) Se hagan con la finalidad de proporcionar información en tiempo real o para dar respuesta de naturaleza meramente orientativa o informativa.

b) No se realicen, en ningún caso, a través de registros administrativos.

c) No generen efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de la respuesta, o de la ausencia o extemporaneidad de esta.

2.– Las comunicaciones informales tienen las siguientes características:

a) No requieren, necesariamente, acreditación especial de la identidad ni de autenticación.

b) No tienen validez como registro electrónico, aun cuando se hubieran llevado a cabo con los requisitos de identificación, autenticidad e integridad.

c) No tienen la consideración de recurso administrativo, reclamación previa al ejercicio de acciones judiciales, reclamación para exigir la responsabilidad patrimonial de la Administración ni de reclamación económico-administrativa, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para la interposición de los citados recursos y reclamaciones.

d) No tienen la naturaleza de solicitud presentada al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, ni de queja o sugerencia, al amparo de su normativa reguladora.

e) No interrumpen los plazos de los procedimientos en que la persona tuviera la condición de persona interesada.

f) Las respuestas a dichas comunicaciones no son vinculantes ni para la persona que las formula ni para la Administración o y su personal empleado público.

g) Si la comunicación efectuada no va dirigida a la entidad, órgano o persona correspondiente, no se remitirá necesariamente al destinatario de aquella.

3.– Se consideran, en todo caso, canales de interacción informal:

a) Los canales y redes sociales y participativas, promovidos por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, accesibles desde el portal web institucional «euskadi.eus» y el portal de gobierno abierto «Irekia.euskadi.eus».

Con el fin de velar en todo momento por el servicio a la ciudadanía las consultas realizadas en estos canales podrán trasladarse a otros para su respuesta.

b) El buzón de correo electrónico general del portal web institucional «euskadi.eus».

Las respuestas a las cuestiones por este canal se realizarán en el plazo máximo de dos días hábiles desde de su recepción, mediante correo electrónico, bien por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, bien por el órgano competente en la materia al que se haya escalado la cuestión.

c) Las direcciones de correo electrónico del órgano, unidad administrativa y personal empleado público que se considere que cuenta con competencias en la materia objeto de la consulta o comunicación, salvo que se determine lo contrario.

4.– El órgano competente en atención a la ciudadanía podrá regular las interacciones y comunicaciones contempladas en este artículo, así como definir los criterios, normas de uso y recomendaciones.

5.– Las condiciones de uso y responsabilidad por la información, servicios y contenidos disponibles en las interacciones y comunicaciones informales se publicarán en el portal corporativo.

Artículo 106.– Innovación de la atención a la ciudadanía.

1.– La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional promoverá que la atención a la ciudadanía se mantenga en permanente proceso de evolución, innovación y mejora, de forma que, no solo se adapte a los futuros cambios sociales y tecnológicos, sino que, de forma proactiva, ofrezca servicios personalizados, espacios públicos de autoservicio, ventanilla única para los servicios en el mercado interior europeo, etc.

2.– Los datos y la información que la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional obtenga en el desarrollo de su actividad se configurará como un activo estratégico que se protegerá y gestionará para la creación de valor público y el beneficio de la ciudadanía.

La Administración potenciará el uso de dicho activo para la agilización y automatización de los procesos, servicios y procedimientos, para la proactividad y personalización de los mismos y para la toma de decisiones basadas en datos.

TÍTULO X

LA GOBERNANZA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

CAPÍTULO I

CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Artículo 107.– Calidad de los servicios de atención a la ciudadanía.

El órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía promoverá la calidad de los servicios de atención mediante sistemas de certificación, acreditación o evaluación que se integrarán, en su caso, en las Cartas de Servicios reguladas en el artículo siguiente. Para ello, se dotará a dicho órgano de los procesos, estructura organizativa y sistemas de información necesarios.

Artículo 108.— Cartas de Servicios.

1.— El órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía podrá aprobar Cartas de Servicios o documentos equivalentes, que establecerán, compromisos, objetivos, e indicadores desagregados por canales o modalidades de atención a la ciudadanía, sexo, idioma, u otros aspectos que se determinen y que permitan evaluar los servicios de atención y la satisfacción de la ciudadanía con los mismos.

2.— Las Cartas de Servicios o documentos equivalentes se publicarán en «euskadi.eus».

Artículo 109.— Control, seguimiento y evaluación del servicio de atención a la ciudadanía.

1.— El órgano competente en atención a la ciudadanía llevará a cabo el control, seguimiento y evaluación del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía regulado en el artículo 21 que permita una mejora continua de los procesos y del servicio público.

2.— Además de los sistemas de información que se determinen, en el órgano competente en atención a la ciudadanía, los componentes y aplicaciones del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía dispondrán de sistemas de monitorización en tiempo real y sistemas automatizados de recopilación y suministro de datos e información de los indicadores para el control y seguimiento del servicio.

Ambos tipos de sistemas aportarán la información necesaria al cuadro de mando del sistema de calidad del órgano competente en atención a la ciudadanía.

3.— En todo caso, forman parte del control, seguimiento y evaluación del servicio de atención a la ciudadanía:

a) La autoevaluación del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía por cada uno de los órganos administrativos responsables de sus componentes.

b) El Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias que se regula en el capítulo II del presente título.

c) Los informes de seguimiento y evaluación que elaborará el órgano competente en atención a la ciudadanía que se regulan en el artículo 113.

d) El sistema de escucha activa que se regula en el artículo 112.

Artículo 110.— Control, seguimiento y evaluación de la información administrativa para la atención de la ciudadanía.

1.— Serán objeto de evaluación periódica los criterios de calidad de la información administrativa del apartado 1 del artículo 28.

2.— Con este fin, el órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía elaborará un informe anual en el que evaluará, con carácter general, el tratamiento dado a la información, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora y, en particular, se pronunciará sobre:

a) Los contenidos de información ofrecidos a la ciudadanía y los canales de comunicación.

b) La homogeneidad, integridad y actualización de la información ofrecida a la ciudadanía.

c) Las líneas de actuación y la efectividad de las medidas implantadas para mejorar la información administrativa a la ciudadanía.

- d) La colaboración entre los distintos órganos del sector público autonómico.
- e) Los medios y sistemas para garantizar la accesibilidad a la información a las personas con discapacidad.
- f) El cumplimiento de las disposiciones del título IV de este Decreto.

3.— Dicho informe y se publicará en el portal de transparencia «www.gardena.euskadi.eus/inicio/» y se tendrá en cuenta al objeto de implantar las mejoras que sean necesarias por los órganos administrativos implicados.

Artículo 111.— Control, seguimiento y evaluación de la Administración electrónica.

El órgano competente en Administración electrónica dispondrá de un sistema de indicadores y cuadro de mando sobre la utilización de los servicios comunes y, específicamente, de la Plataforma de Tramitación Electrónica.

Artículo 112.— Escucha activa.

1.— Constituyen sistemas de escucha activa las encuestas de satisfacción realizadas a la ciudadanía, los cuestionarios y la escucha directa de los canales telefónico y presencial, entre otros.

2.— El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía realizará anualmente un análisis de la demanda y de satisfacción cuyos resultados se recogerán en un informe que se publicará en la página web de Zuzenean en el portal euskadi.eus y en el portal de transparencia «www.gardena.euskadi.eus/inicio/» y que será remitido a la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Pública regulada en el capítulo IV de este título.

3.— Las encuestas de satisfacción se segmentarán en función de la personalidad física o jurídica de la ciudadanía, idioma, sexo y canal de atención.

Artículo 113.— Informes periódicos de seguimiento y gestión.

1.— El órgano competente en atención a la ciudadanía elaborará mensualmente informes de seguimiento y gestión en los que se analizará, entre otros, el tratamiento dado a las quejas y sugerencias, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora.

Dichos informes serán remitidos a todas las personas coordinadoras de las oficinas territoriales de atención a la ciudadanía y a las Direcciones de Servicio de los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.— El órgano competente en Administración electrónica elaborará mensualmente informes de seguimiento y gestión del uso de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica con los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora.

3.— Semestralmente se dará cuenta de los informes de los apartados anteriores a la Comisión de Gobernanza, Pública regulada en el capítulo IV del presente título.

4.— Todos los informes, estadísticas, estudios y auditorías que se realicen sobre la atención a la ciudadanía y Administración electrónica incluirán la perspectiva de género, recogerán y analizarán los datos desagregados por sexo y por idioma utilizado, tal y como señalan respectivamente el artículo 17 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres y la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera.

5.– Los órganos competentes en atención a la ciudadanía y Administración electrónica elaborarán un informe anual de gestión en sus respectivas áreas, que incorporará la perspectiva del gasto, posibilitando una reorientación u optimización de los recursos destinados que se elevarán para su conocimiento a la Comisión de Gobernanza Pública y serán publicados en «euskadi.eus» y en el portal de transparencia «www.gardena.euskadi.eus/inicio/».

Dichos informes se enviarán al Consejo de Gobierno para su examen y posterior remisión al Parlamento Vasco y al Ararteko para su conocimiento.

6.– Los informes anuales del apartado anterior incluirán, entre otros aspectos:

- a) El análisis de la demanda y satisfacción de la ciudadanía.
- b) La información referente al Centro de Atención a las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos.
- c) El análisis de las quejas y sugerencias recibidas y el resultado de su gestión:
 - La motivación o causa de la queja o sugerencia.
 - La reiteración y frecuencia por tipo de queja o sugerencia.
 - Las medidas correctoras y de mejora propuestas y su grado de implantación.

Los análisis se realizarán de forma global y desagregados por departamentos.

7.– En cumplimiento de la previsión del artículo 67 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco el departamento competente en materia de organización y calidad de los servicios públicos elaborará anualmente un informe sobre la implantación de la administración electrónica que incluirá, entre otros aspectos, un análisis de las quejas y sugerencias realizadas por las personas usuarias. El informe se enviará al Gobierno Vasco para su examen y posterior remisión al Parlamento Vasco.

8.– Para posibilitar dichos informes con la máxima eficacia y eficiencia se configurarán todas las aplicaciones del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía de forma que los aspectos, variables y estadísticas objeto de control y seguimiento se automaticen al máximo posible.

Artículo 114.– La participación de la ciudadanía en los servicios públicos.

1.– La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi facilitará y garantizará la participación de la ciudadanía en todo el ciclo de diseño, desarrollo, implantación y evaluación de los servicios públicos, siguiendo los principios del gobierno abierto y de este Decreto.

2.– Corresponde a los órganos competentes de cada servicio y procedimiento, en coordinación con el órgano administrativo competente en gobierno abierto, la materialización de dicha participación en la gestión de los servicios públicos.

3.– En los procesos de participación de la ciudadanía se velará por la implicación de asociaciones de mujeres o la presencia de grupos de mujeres especialmente vulnerables, así como de otros colectivos especialmente vulnerables o en los que exista algún tipo de brecha digital.

Artículo 115.– Observatorio de Administración electrónica.

El órgano competente en Administración electrónica, en coordinación con el órgano estadístico del departamento al que esté adscrito, realizará las funciones de Observatorio de Administración

Electrónica de análisis y difusión de la situación de la Administración electrónica en Euskadi mediante:

- a) El análisis, síntesis y publicación de indicadores de Administración electrónica.
- b) La realización de estudios periódicos y publicación de sus resultados en informes que evalúen el grado de desarrollo de la Administración electrónica y la implantación y uso de las tecnologías de la información y comunicación considerando los diferentes ámbitos administrativos.
- c) La publicación de boletines periódicos con una recopilación de diversas fuentes de los principales indicadores de la Administración electrónica, notas técnicas sobre aspectos concretos de su desarrollo y estudios temáticos sobre aspectos concretos de la de la misma.
- d) La colaboración con otras entidades sobre dichas materias.

CAPÍTULO II

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 116.— Naturaleza y alcance.

1.— Cualquier persona, física o jurídica, puede presentar una sugerencia, queja, o reclamación sobre el funcionamiento de los servicios y unidades administrativas de la Administración.

2.— Se dará publicidad al derecho a presentar sugerencia, quejas y reclamaciones y las formas y medios para presentarlas en el punto de acceso único, en la sede electrónica y en todas las páginas de los portales, así como en el portal de transparencia «www.gardena.euskadi.eus/inicio/».

La información sobre las formas de presentación de sugerencia, quejas y reclamaciones será clara, sencilla y plenamente accesible a la ciudadanía.

3.— Tendrán la consideración de sugerencias todas aquellas iniciativas y propuestas presentadas que tengan como finalidad mejorar la organización y la calidad de los servicios y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración.

Las sugerencias no requieren identificación y acreditación de la persona que las interpone y se canalizarán a través del Buzón Electrónico General. No obstante, se ofrecerá la posibilidad de respuesta si la persona que la formula suministra una dirección de correo electrónico.

4.— Tendrá la consideración de queja la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de alguna unidad administrativa de la Administración, especialmente retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento o deficiencia en su actuación:

a) Las quejas que no requieran identificación y acreditación de la persona que las interpone se canalizarán a través del Buzón Electrónico General u otros medios que se determinen reglamentariamente. No obstante, se ofrecerá la posibilidad de respuesta si la persona que la interpone suministra una dirección de correo electrónico a la Administración. Se incluyen las comunicaciones sobre requisitos de accesibilidad reguladas en el artículo 10.2.a del Real Decreto 1112/2018,

de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

b) Las quejas que requieran identificación y acreditación de la persona que las interpone se canalizarán a través del Registro Electrónico General o el procedimiento administrativo habilitado al efecto en sede electrónica con todas las garantías de la legislación sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluyendo las solicitudes de información accesible y quejas reguladas en el artículo 10.2.b del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

El procedimiento administrativo de quejas será único, de carácter transversal y corporativo para toda la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5.— No tendrán la consideración de quejas:

a) Las denuncias que pueda presentar la ciudadanía por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de las que pueda derivar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración, las cuales darán lugar a las correspondientes investigaciones y actuaciones por parte de los órganos competentes.

b) Las peticiones realizadas por la ciudadanía invocando expresamente el derecho de petición regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, que se registrarán por su normativa específica.

c) Las quejas que formulen las autoridades o el personal empleado público en el marco de su relación de prestación de servicios en la Administración.

d) Los comentarios negativos que puedan llegar a la Administración a través de las redes sociales. No obstante, en este caso la Administración podrá informar a la ciudadanía de los distintos canales a través de los que podrá formular una sugerencia de mejora o queja.

6.— La presentación de dichas quejas por parte de la ciudadanía será, en todo caso, compatible con la presentación de quejas ante el Ararteko, en los términos previstos en su Ley reguladora.

7.— En ningún caso las quejas tendrán carácter o naturaleza de denuncia, reclamación o recurso administrativo, o de reclamación previa a la vía judicial civil o laboral, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no interrumpe los plazos establecidos en la normativa vigente.

8.— Las quejas no impiden ni condicionan el ejercicio de cuantas reclamaciones, recursos y acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la ciudadanía.

9.— Tendrá la consideración de reclamación la manifestación de la oposición o contradicción a un acto administrativo. Las reclamaciones requieren identificación y acreditación de la persona que las interpone y se canalizarán a través del Buzón Electrónico General o el procedimiento administrativo habilitado al efecto en sede electrónica con todas las garantías de la legislación sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los procedimientos administrativos de reclamaciones, tanto de responsabilidad patrimonial como económico-administrativas, serán únicos, de carácter transversal y corporativos para toda la Administración.

Artículo 117.— Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

1.– Las quejas y sugerencias que se formulen, así como los datos relacionados con su recepción, tratamiento y resolución, se gestionarán de forma específica, integrada y corporativa en el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias, que forma parte del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.

2.– El órgano competente en atención a la ciudadanía será el responsable de la creación, gestión y mantenimiento del Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

3.– El Sistema Corporativo de Quejas y de Sugerencias permitirá:

a) Analizar las quejas y las sugerencias que lleguen al sistema y canalizarlas a los órganos y a las unidades administrativas que corresponda, por razón de la materia.

b) Realizar el seguimiento de las respuestas de los órganos y de las unidades administrativas y controlar el cumplimiento de los plazos de respuesta.

c) Facilitar los sistemas que permitan a la ciudadanía manifestar el grado de satisfacción por la respuesta recibida.

d) Elaborar informes periódicos de evaluación de la gestión de las quejas y sugerencias.

e) Otras que se determinen reglamentariamente.

4.– Los informes a los que se refiere la letra d del apartado anterior contendrán al menos:

a) Número de quejas y sugerencias presentadas.

b) Materia o motivo de la queja o sugerencia.

c) Órgano administrativo que presta el servicio público sobre el cual versa la queja o sugerencia.

d) Tiempo medio de respuesta.

e) Porcentaje del número total de quejas y sugerencias presentadas, de las que se han contestado dentro del plazo reglamentariamente previsto.

5.– Los datos derivados del registro, clasificación y análisis de las quejas y sugerencias se integrarán en los informes periódicos de gestión regulados en el artículo 113 de forma que permita extraer y realizar un análisis sistemático de la información relevante sobre la prestación y mejora de los servicios públicos.

Artículo 118.– Presentación y tramitación de quejas y sugerencias en el Buzón Electrónico General.

1.– El órgano competente en atención a la ciudadanía dispondrá de un formulario normalizado para las quejas y sugerencias en todos los soportes necesarios para posibilitar su presentación en todos los canales, pero su uso no será requisito imprescindible para el ejercicio del derecho.

Las personas que formulen quejas y sugerencias obtendrán un justificante de su presentación, si lo posibilita el canal elegido.

2.– Recibida la queja o sugerencia por cualquier canal, se dará de alta de forma inmediata en el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

3.– Cualquier unidad administrativa que reciba, por cualquier medio, una queja o sugerencia, la trasladará inmediatamente a la persona Responsable en Gobernanza Pública de su departamento, regulada en el artículo 127, quien la incorporará al Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

4.— Las quejas y sugerencias serán admitidas y tramitadas por el órgano administrativo competente en materia de atención a la ciudadanía.

5.— El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, tipificará la entrada de la queja o sugerencia y, en los casos que corresponda, la canalizará, a la unidad responsable de su gestión. El plazo para responder las quejas y sugerencias recibidas en el Buzón Electrónico General será de 10 días hábiles, desde de su recepción por parte del órgano competente en la materia al que se haya escalado la petición.

6.— La respuesta a las sugerencias y quejas se remitirá, en su caso, a la dirección de correo electrónico suministrada por la persona que la formuló.

7.— Las Direcciones de Servicios serán las unidades responsables de la gestión y tramitación de las quejas y sugerencias escaladas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, salvo que dicha competencia esté atribuida por norma legal o reglamentaria a otra unidad orgánica diferente.

8.— En el caso en el que la queja o sugerencia tenga relación con un expediente concreto, o deba tramitarse conforme a la legislación vigente sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano administrativo competente en el procedimiento del expediente incluirá la queja o sugerencia y el informe en el citado expediente o dará de alta un nuevo expediente para su tramitación en la Plataforma Común de Tramitación Electrónica.

9.— La respuesta a la persona que interpuso la queja o sugerencia deberá ser motivada y contendrá la descripción de la situación producida, su justificación, las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas o que se vayan a adoptar para atender las demandas o las propuestas planteadas, o la imposibilidad de adoptar medidas, e informará de los derechos y deberes que asisten a quien hubiese formulado la queja o sugerencia.

10.— Cuando la queja o sugerencia sea competencia de otra Administración Pública, se dará de alta en el sistema, se remitirá a la Administración competente y se le comunicará a la persona que la presentó, dando por finalizado el trámite.

11.— El órgano administrativo competente en cada área de actuación podrá inadmitir aquellas quejas y sugerencias en que se aprecie:

- a) Inexistencia de la pretensión.
- b) Falta absoluta de fundamento.
- c) Error o falsedad de los datos aportados.
- d) Formulación de modo reiterado.

e) En caso de que las anteriores hubiesen sido desatendidas por carecer de fundamento o incurrir en error o falsedad.

En estos casos se notificarán estas circunstancias a la persona interesada y se archivará el expediente.

12.— Si transcurrido el plazo establecido no se hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración, la persona interesada podrá dirigirse al Servicio de Inspección para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que dicho Servicio proponga a los órganos competentes, en su caso, la adopción de las medidas que considere oportunas.

Artículo 119.– Presentación y tramitación de quejas en el Registro Electrónico General y sede electrónica.

1.– Las quejas formuladas por la ciudadanía en el Registro Electrónico General y sede electrónica serán admitidas y tramitadas por el órgano administrativo competente en la materia objeto de la queja.

2.– Se tramitarán conforme a la legislación vigente sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas y lo que determine la normativa específica vigente.

3.– Las solicitudes de información accesible y quejas sobre accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles se tramitarán, además, conforme al Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, incluyendo el trámite de reclamación en caso de no respuesta o desestimación de la solicitud de información accesible o queja.

4.– El plazo para responder las quejas y sugerencias sometidas a procedimiento administrativo y que requieren acreditación de la identificación será el que determine su normativa específica o, en su caso en la legislación vigente sobre el procedimiento administrativo común.

5.– En el caso de quejas y sugerencias sometidas a procedimiento administrativo, la respuesta se remitirá a la persona interesada por el medio elegido, salvo que esté obligada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidad con la normativa vigente.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN

Artículo 120.– Organización del modelo de presencia en Internet.

1.– Corresponde al órgano competente en materia de comunicación de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Definir una estrategia de imagen institucional de Euskadi en Internet.

b) Establecer, diseñar y dirigir la política informativa y de comunicación de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional a través de Internet, estableciendo los criterios y mecanismos necesarios que aseguren la coordinación de dicha política en los distintos portales de la Red de portales «euskadi.eus».

c) Establecer criterios, diseñar y, en su caso, elaborar, los contenidos dirigidos a presentar los aspectos históricos, culturales, lingüísticos, institucionales, etc., de Euskadi, así como su realidad social, política y económica.

d) Diseñar, dirigir y, en su caso, coordinar, en colaboración con el órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía, las campañas publicitarias y medidas de sensibilización social que tengan por objeto potenciar «euskadi.eus», promoviendo su conocimiento por la ciudadanía.

2.– Corresponde al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi la dirección, organización, coordinación y supervisión del modelo de presencia en Internet y, en concreto, de las siguientes funciones sin perjuicio de lo establecido en el Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Velar por el cumplimiento de los principios y cumplimiento de la normativa de aplicación, así como las funciones de carácter corporativo y transversal del modelo de presencia en Internet.

b) Gestionar y mantener el portal corporativo común, «euskadi.eus», y de sus portales dependientes en lo que se refiere a las funciones transversales y que por su naturaleza requieren de una gestión centralizada, horizontal e integral.

c) Supervisar, aprobar y coordinar la creación de nuevos subdominios y alias dentro del dominio principal «euskadi.eus», así como la aprobación de la adquisición de nuevos dominios.

d) Autorizar la creación, modificación y eliminación de portales y servicios y su publicación definitiva en «euskadi.eus».

e) Determinar los portales de área temática y público objetivo, garantizando, en todo caso, la participación de los departamentos, organismos y entes competentes en las materias o público objetivo de que se trate.

f) Elaborar, actualizar y aprobar el Inventario de la Red de Portales y de Servicios y Aplicaciones y su publicidad, con la colaboración de los departamentos, organismos y entes integrantes de «euskadi.eus».

g) Determinar los elementos comunes del modelo de presencia en Internet regulados en el artículo 42 de este Decreto, y su alcance; gestionarlos y verificar su correcto funcionamiento. En el caso de las aplicaciones y herramientas corporativas, se realizará previa coordinación con el órgano competente en materia de tecnologías de la información y la comunicación de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

h) Publicar permanentemente actualizada la relación de elementos comunes del modelo de presencia en Internet en la dirección web <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/servicio-web/inicio/>

i) Autorizar, previa solicitud de los órganos administrativos competentes, los ejes de catalogación particulares para los contenidos y servicios específicos.

j) Gestionar y publicar de forma actualizada la relación de ejes generales de catalogación.

k) Aprobar las instrucciones, directrices y manuales del modelo de presencia en Internet y, específicamente, de los servicios y aplicaciones web para la mejora de los servicios ofertados.

l) Evaluar y auditar la Red de Portales y el modelo de presencia en Internet.

m) Impulsar y promocionar nuevos servicios a través de Internet.

n) Realizar las funciones definidas en el artículo 16 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público como Unidad Responsable de Accesibilidad y definir y publicar el modelo de funcionamiento.

3.— Corresponde al órgano competente en materia de gobierno abierto de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Dirigir, organizar, coordinar y supervisar la presencia de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional en las redes sociales y espacios colaborativos de relación con la ciudadanía.

b) Crear y establecer perfiles corporativos y normas y guías que promuevan una mayor homogeneidad y calidad de servicio en las redes sociales y espacios colaborativos de relación con la ciudadanía.

4.– Corresponde al órgano competente en materia de tecnologías de la información y la comunicación de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Administrar, gestionar y mantener el acceso y enlace con la red Internet.

b) Contratar los servicios de acceso a Internet, así como de albergue de páginas y aplicaciones de uso común y de los portales de gestión centralizada.

c) Establecer los criterios técnicos y recomendaciones que aseguren un marco tecnológico normalizado, homogéneo, seguro y permanentemente actualizado. En particular, fijar los requisitos técnicos y tecnológicos que permitan el enlace con «euskadi.eus» de las distintas páginas, sitios web o portales del ámbito de aplicación de este Decreto.

d) Definir la normativa y estándares informáticos que deben cumplir las herramientas y aplicaciones de uso común.

e) Definir de la política de seguridad y el control y seguimiento de la misma.

f) Gestionar los nombres de dominio en Internet, sin perjuicio de las competencias del órgano competente en patrimonio y contratación.

g) Gestionar, publicar y catalogar las aplicaciones móviles.

5.– Corresponde al órgano competente en materia de patrimonio y contratación la reserva y cambios de titularidad de dominios de Internet.

6.– Corresponde a los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Proveer, actualizar y mantener en la red de «euskadi.eus» los contenidos, información, servicios y procedimientos de sus áreas de actuación y competencias, de manera integral, actualizada, fiable, y de acuerdo con los principios y criterios fijados en este Decreto. A tales efectos, los órganos administrativos proveerán de los contenidos y servicios.

b) Proveer, actualizar y mantener los perfiles corporativos en las redes sociales y espacios colaborativos de relación con la ciudadanía, los contenidos, información, servicios y procedimientos de sus áreas de actuación y competencias, de manera integral, actualizada, fiable y de acuerdo con los principios y criterios fijados en este Decreto. A tales efectos los órganos administrativos proveerán de los contenidos y servicios.

c) Administrar y gestionar los portales departamentales o de entidad pública y los portales de áreas temáticas.

En aquellos casos en que el área temática implique a más de un departamento, organismo autónomo o ente público, asumirá la coordinación de las funciones de gestión y mantenimiento aquel que extienda su competencia a un mayor número de materias de las que integran el área temática de que se trate. En cualquier caso, en la gestión participarán todos los departamentos y entidades implicados.

d) Asignar los recursos necesarios para la dotación de los roles regulados en el artículo 122 para cada portal de «euskadi.eus».

e) Solicitar al órgano competente en atención a la ciudadanía la creación, modificación o eliminación de un portal o servicio.

f) Solicitar al órgano competente en gobierno abierto la creación, modificación, o eliminación de un perfil corporativo en las redes sociales y espacios colaborativos.

g) Mantener el inventario de portales, servicios y aplicaciones de su departamento, organismo o ente y la comunicación al órgano competente en atención a la ciudadanía de cualquier modificación.

h) Realizar las funciones como Unidad Delegada Responsable de Accesibilidad establecida en el artículo 49 de este Decreto.

Artículo 121.– Organización de la puesta a disposición de la información.

Corresponden al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi las funciones de Unidad responsable de información establecidas en el artículo 10.bis de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

Artículo 122.– Roles en la Red de Portales «euskadi.eus».

1.– En todos los portales de la Red se distinguirán, los siguientes roles organizativos y funciones:

a) Responsable técnico o técnica web:

– Ejercer la interlocución con el órgano competente en atención a la ciudadanía.

– Mantener el inventario de portales y servicios web de su departamento, organismo o ente y comunicar al órgano competente en atención a la ciudadanía cualquier modificación en los mismos.

– Coordinar con el órgano competente en atención a la ciudadanía los trabajos de creación, modificación o eliminación de portales y servicios web.

– Garantizar el cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet reguladas en el artículo 45.

– Definir y mantener la estructura de los portales, gestionar y actualizar los elementos dinámicos y los contenidos horizontales.

– Coordinar la gestión de personas usuarias.

– Coordinar las actividades de edición, catalogación y aprobación de contenidos.

– Supervisar los contenidos publicados y realizar la mejora continua del portal.

b) Editor o editora de contenidos:

– Redactar, elaborar y mantener los contenidos de una o varias áreas de actuación, de acuerdo con las Normas de Presencia en Internet.

2.– Se fomentará la gestión de contenidos descentralizada dentro del propio departamento o entidad, con el objetivo de que cada área organizativa sea autónoma en la creación y mantenimiento de los contenidos de sus áreas de actuación.

3.– Cada departamento, organismo autónomo y ente público de derecho privado comunicará formalmente la identificación del responsable web de cada portal de «euskadi.eus» mediante correo electrónico a la dirección webzerbitzua@euskadi.eus.

Artículo 123.– Organización de la Administración electrónica.

1.– Corresponde al órgano administrativo responsable en materia de tecnologías de la información y comunicación de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi: sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Las funciones atribuidas en el Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el modelo de gestión de las tecnologías de la información y la comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

b) La ejecución de proyectos comunes de interés estratégico y prioritario de informatización y digitalización de los servicios del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

c) La definición, desarrollo, implantación y mantenimiento de las diferentes plataformas tecnológicas que dan soporte a los servicios de la administración digital del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.– Corresponde al órgano administrativo responsable en materia de Administración electrónica de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Impulsar la personalización de las consultas de la ciudadanía en la web «euskadi.eus» y en la sede electrónica, así como una oferta proactiva de servicios personalizados a las personas en coordinación con el órgano competente en atención a la ciudadanía.

b) Declarar, gestionar y mantener los servicios comunes de la Administración electrónica.

c) Establecer el modelo de gestión de los servicios electrónicos y elaborar y aprobar el Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos regulado en el artículo 54.2.

d) Digitalizar los servicios y procedimientos administrativos con visión centrada en la ciudadanía de forma corporativa y transversal; realizar el seguimiento y control de los mismos, y la verificación del análisis integral prevista en el artículo 54.4 de este Decreto en la planificación, desarrollo e implantación de los servicios públicos y procedimientos administrativos.

e) Publicar y mantener actualizada en la web «euskadi.eus» y sede electrónica la información sobre las actuaciones ejecutadas para la reducción de cargas y simplificación administrativa.

f) Establecer los modelos y formularios electrónicos de solicitud y del resto de trámites en la sede electrónica.

g) Gestionar la Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi carpeta».

h) Establecer la política de firma electrónica y de certificados.

i) Colaborar en la definición y el mantenimiento de la política de gestión de documentos electrónicos.

j) Realizar el control y seguimiento del Centro de Atención a las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos en coordinación con el órgano competente en atención a la ciudadanía.

k) Elaborar las instrucciones, guías prácticas y cualquier otra información que ayude a la ciudadanía y al personal empleado público a tramitar, por medios electrónicos, los procedimientos.

l) Gestionar el Servicio de Tutorización y el espacio colaborativo en soporte web de recursos de apoyo al uso del canal electrónico previsto en la disposición adicional octava de este Decreto.

m) Gestionar la Red de Servicios Electrónicos prevista en el artículo 59 de este Decreto.

n) Aprobar el plan de capacitación de las personas empleadas públicas en materia de Administración electrónica, en colaboración con el Instituto Vasco de Administración Pública.

o) Elaborar informes estadísticos de gestión y uso de los servicios comunes de Administración electrónica.

p) Realizar las funciones como Observatorio de la Administración electrónica regulado en el artículo 115 de este Decreto.

2.– Corresponde al órgano administrativo responsable del Sistema de Archivo del Sector Público de la Comunidad Autónoma del País Vasco sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Establecer y ejecutar la política de gestión documental, en colaboración con el órgano responsable en materia de Administración electrónica.

b) Definir y mantener el Modelo de Gestión Documental, en colaboración con el órgano responsable en materia de Administración electrónica.

c) Establecer la tipología documental y los metadatos asociados a cada tipo de documento.

d) Definir y mantener el cuadro de clasificación del Sistema de Archivo del Sector Público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

e) Gestionar el archivo electrónico único y conservar los documentos electrónicos.

f) Gestionar los documentos y expedientes archivados, velando por su integridad y accesibilidad futura.

g) Dar soporte a los departamentos, organismos y entes para el cumplimiento de los requisitos de la gestión documental.

3.– Corresponde a los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Diseñar y configurar los servicios y procedimientos administrativos electrónicos de acuerdo con los principios y criterios establecidos en este Decreto.

b) Tramitar, cerrar y archivar los procedimientos y expedientes de acuerdo con lo establecido en este Decreto y resto de normativa sobre Administración electrónica.

Artículo 124.– Organización de la atención a la ciudadanía.

1.– Corresponde al órgano administrativo responsable en materia de atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento:

a) Diseñar e implantar el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía. y garantizar que el mismo avala el derecho que tienen las personas físicas a elegir el canal de relación de la Administración pública con la ciudadanía.

b) La coordinación general e interrelación de los canales e instrumentos de atención que componen el Sistema Integral de Interacción con la Ciudadanía, con el objeto de prestar un servicio completo y de calidad y para evitar la fragmentación de la información o las contradicciones entre los diferentes canales.

c) Determinar los niveles de atención de carácter general y especializado para cada servicio público en colaboración con los departamentos.

d) Gestionar directamente el nivel de atención de carácter general, sobre la base de la información proporcionada por cada departamento en los canales disponibles y gestionar los servicios corporativos transversales de atención a la ciudadanía en el primer nivel en todos los canales de forma centralizada.

e) Escalar a los órganos administrativos de los niveles especializado y personalizado que correspondan las peticiones de atención a la ciudadanía siempre y cuando estos le hayan comunicado preceptivamente las personas de contacto por cada servicio y procedimiento y, en su caso, tema y área de actuación.

f) Gestionar el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos, el Registro Electrónico General, el Registro de Personal Funcionario Habilitado y el Registro electrónico de Apoderamientos.

g) Aprobar las habilitaciones de personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas.

h) Gestionar el Sistema de Quejas y Sugerencias, dar respuesta a aquellas del nivel de atención general, trasladar las restantes a los órganos competentes, y establecer sistemas de seguimiento y control de los plazos y la calidad de las respuestas.

i) Elaborar y publicar los criterios y estándares para asegurar la homogeneidad de la presentación de la información y de los servicios públicos por cualquier modalidad, canal y nivel de atención.

j) Realizar el control, seguimiento y evaluación de la información y atención a la ciudadanía.

k) Realizar el control y seguimiento del Centro de Atención a las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos en coordinación con el órgano competente en atención a la ciudadanía.

l) Las que le atribuyan reglamentariamente.

2.– Corresponde a los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de lo establecido en el correspondiente Decreto de estructura y funciones del departamento.

a) Comunicar preceptivamente al órgano administrativo responsable en atención a la ciudadanía, las personas de contacto por cada servicio y procedimiento y, en su caso, tema y área de actuación, para el escalado de las peticiones de atención a la ciudadanía de los niveles especializado y personalizado.

b) Colaborar con el órgano administrativo responsable en atención a la ciudadanía en determinar los niveles de atención de carácter especializado.

c) Proporcionar al Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, para los canales disponibles, la información administrativa general.

d) Realizar el servicio de atención especializada a la ciudadanía regulado en el artículo 20.

e) Dar de alta los servicios y procedimientos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos que se regula en el artículo 57 y el mantener permanentemente actualizada la información de cada uno de ellos.

f) Implicarse de forma proactiva con el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, orientando permanentemente su actividad con visión centrada en la ciudadanía y en el servicio público.

La persona Responsable departamental de gobernanza pública regulada en el artículo 127 será la persona referente e interlocutora en el plano operativo para el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, en cada departamento, organismo y ente.

Artículo 125.– El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

1.– En dependencia jerárquica directa del órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía, el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, servicio público estratégico, tiene como misión atender a la ciudadanía a través de diferentes canales en un primer nivel, con carácter general y corporativo.

2.– Es responsabilidad del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean:

a) Analizar y diagnosticar las necesidades y demandas de la ciudadanía en materia de atención a la misma.

b) Planificar los trabajos de atención a la ciudadanía en base a los objetivos estratégicos.

c) Materializar las funciones recogidas en el artículo 18 del presente Decreto en el nivel general en todos los canales disponibles en cada momento.

d) Dirigir, gestionar y controlar los componentes que le correspondan del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía y de la Plataforma Común de Administración Electrónica.

e) Colaborar con los órganos competentes para la adecuada gestión del cambio en materia de atención a la ciudadanía.

f) Realizar el seguimiento y la evaluación de la atención a la ciudadanía.

g) Dar soporte al Consejo Asesor de Administración Electrónica y a la Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública.

Artículo 126.– Recursos del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

1.– Todas las aplicaciones del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía estarán configuradas de forma coherente para posibilitar, en todos los canales de atención, la explotación de datos, control y seguimiento del servicio, su evaluación y la rendición de cuentas.

2.– Los encargos a medios propios para la gestión, mantenimiento y evolución de los componentes del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía incluirán de forma específica los trabajos y proyectos asociados a dichos componentes.

Artículo 127.– Responsable de gobernanza pública.

1.— Los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi adoptarán las medidas necesarias para asignar a un puesto de carácter técnico de su ámbito las funciones en materia de gobernanza pública en general y atención a la ciudadanía, información administrativa y Administración electrónica, en particular; así como el desempeño de las tareas necesarias para ello, entre las que se encontrarán, al menos, las siguientes:

a) Dar de alta y mantener actualizada la información de los servicios y procedimientos de su departamento, organismo o ente en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos regulado en el artículo 57.

b) Coordinar la digitalización de servicios y procedimientos en el departamento.

c) Velar por la mejora de la regulación, racionalización, simplificación y reducción de cargas administrativas de los servicios y procedimientos, impulsando el rediseño de los que sean necesarios en colaboración con los órganos y unidades administrativas que correspondan.

d) Realizar el seguimiento y supervisión de la información generada en su departamento, siendo responsables de su verificación y de la adecuada inserción, actualización y homogeneización.

e) Fomentar, controlar y supervisar la puesta a disposición de la información de su departamento, en el marco de la legislación sobre reutilización de la información del sector público.

f) Coordinar, junto con la Unidad Responsable de la Información regulada en el artículo 121 de las actividades de reutilización de la información con las políticas existentes en materia de publicaciones, información administrativa y Administración electrónica; promover que la información sea provista en los formatos adecuados y esté actualizada en la medida de lo posible y coordinar y fomentar las actividades de promoción, concienciación y formación.

g) Fomentar la utilización de los modelos de documentos normalizados y la aplicación de lenguaje claro en los contenidos, información y documentos del departamento.

h) Dar de alta las solicitudes de habilitación del personal funcionario de su departamento en el Registro de Personal Funcionario Habilitado.

i) Controlar y supervisar la utilización de los modelos y metodologías, estándares y plataformas comunes y, específicamente, de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica en el departamento.

j) Supervisar el correcto cumplimiento de lo recogido en este Decreto en relación a la tramitación, cierre y archivado de expedientes administrativos de su departamento.

k) Realizar el seguimiento de la atención a la ciudadanía especializada del departamento, y la interlocución y coordinación con el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

l) Gestionar el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias en el ámbito del departamento, y proponer e impulsar las acciones de mejora que se desprendan de las quejas y sugerencias recibidas.

m) Las establecidas por la normativa vigente como Unidad Delegada de Accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

n) Impulsar en el departamento la gestión de los datos como activo digital estratégico para un gobierno basado en datos.

o) Aquellas otras funciones que legal o reglamentariamente se determinen.

2.– Cada departamento, comunicará formalmente al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía y servicios digitales la designación del puesto al que se hace referencia en el apartado anterior.

Dicha persona deberá disponer de una visión de conjunto e integral de los componentes de la gobernanza pública en el departamento: personas, estructura y organización, procesos, procedimientos, normativa, documentos, sistemas de información y recursos tecnológicos.

CAPÍTULO IV

COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE GOBERNANZA PÚBLICA

Artículo 128.– Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública.

1.– Se crea la Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, como órgano consultivo encargado de coordinar y realizar el seguimiento de las políticas sobre la gobernanza pública en general y, sobre la atención a la ciudadanía, Administración electrónica y servicios digitales, gobernanza de los datos y de la información, transparencia, participación y buen gobierno, en particular.

2.– La Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi se adscribe al departamento competente en materia de gobernanza Pública, quien proveerá de los medios y recursos necesarios para garantizar su correcto funcionamiento.

Artículo 129.– Composición de la Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública.

1.– La Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi está integrada por el Presidente o Presidenta, los vocales y un Secretario o Secretaria.

2.– Presidirá la Comisión la persona titular de la Viceconsejería competente en atención a la ciudadanía y servicios digitales y su voto dirimirá los empates en la adopción de acuerdos.

3.– Serán vocales de la Comisión una persona por departamento de acuerdo a lo que dispongan los respectivos Decretos de estructura y funciones de los mismos.

4.– El Secretario o la Secretaria lo será un funcionario o funcionaria designado por el departamento competente en gobernanza pública, y asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.

5.– La Comisión podrá contar con la asistencia, con voz, pero sin voto, de personal técnico especializado en las materias objeto de la Comisión.

Artículo 130.– Funciones.

1.– Las funciones de la Comisión en materia de transparencia y participación son:

a) Establecer la planificación directiva en materia de transparencia y participación ciudadana.

b) Proponer instrucciones, protocolos y criterios de actuación en materia de publicidad activa y acceso a la información pública para que la persona titular del departamento de adscripción de la Comisión los proponga al Consejo de Gobierno para su aprobación.

c) Coordinar las tareas necesarias para garantizar el cumplimiento de los deberes de publicidad activa que establece la normativa vigente.

d) Impulsar las actuaciones precisas para consolidar el liderazgo en los índices de transparencia internacional.

e) Coordinar y realizar seguimiento de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública para garantizar su respuesta con la máxima celeridad y calidad.

f) Promocionar el uso compartido de medios, plataformas y desarrollos informáticos de gestión y publicación de la información pública.

g) Tomar conocimiento de los informes anuales de balance de la implantación de la transparencia en los departamentos del Gobierno Vasco y las entidades que integran el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.— Las funciones de la Comisión en materia de atención a la ciudadanía, información y presencia en Internet son:

a) Coordinar la planificación y objetivos estratégicos.

b) Proponer la dotación de los recursos necesarios para la consecución de objetivos definidos en la planificación estratégica.

c) Conocer los informes y las auditorías en materia de atención a la ciudadanía, información y presencia en Internet y, específicamente, los regulados en los artículos 110 a 113 de este Decreto.

d) Promover y coordinar cuantas actuaciones y medidas de cualquier tipo sean necesarias para mejorar la atención a la ciudadanía, información y presencia en Internet.

e) Resolver sobre las discrepancias e incidencias en la prestación de atención a la ciudadanía, información y presencia en Internet.

f) Velar por el mantenimiento permanentemente actualizado del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos regulado en el artículo 57 y la utilización de los servicios e infraestructuras comunes de Administración electrónica regulada en el artículo 68.

3.— Las funciones de la Comisión en materia de Administración electrónica y servicios digitales son:

a) Coordinar la planificación y objetivos estratégicos de la Administración electrónica y proponer la dotación de los recursos necesarios para la consecución de los mismos.

b) Velar por la creación y la digitalización de los servicios y procedimientos administrativos con visión corporativa y transversal y, específicamente, por el cumplimiento del Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional regulado en el artículo 54.2.

c) Promover la Red de Servicios Electrónicos regulada en el artículo 59.

d) Conocer los informes y las auditorías en materia de Administración electrónica y servicios digitales y, específicamente, los regulados en los artículos 111 a 113 de este Decreto.

e) Promover y coordinar cuantas actuaciones y medidas de cualquier tipo sean necesarias para mejorar la Administración electrónica y servicios digitales.

f) Impulsar la gestión de los datos como activo digital estratégico para un gobierno basado en datos.

4.– Además de las señaladas en los apartados anteriores podrán asignarse a la Comisión nuevas funciones reglamentariamente o mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno.

Artículo 131.– Reuniones.

1.– La Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública se reunirá con carácter ordinario una vez por semestre del año natural mediante convocatoria acordada por su Presidente o Presidenta y, con carácter extraordinario, tantas veces como lo acuerde su Presidente o Presidenta, a iniciativa propia o a petición de un tercio de sus integrantes.

2.– Solo en el caso de las reuniones extraordinarias se podrá celebrar su sesión a distancia, mediante la utilización de medios telemáticos.

3.– Para la válida constitución de la Comisión, a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, se requerirá la asistencia, presencial o a distancia, del Presidente o la Presidenta y del Secretario o la Secretaria o, en su caso, de quienes les suplan, y la de la mitad, al menos, de sus integrantes.

Los acuerdos serán adoptados por mayoría de votos.

TÍTULO XI

CONSEJO ASESOR PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Artículo 132.– Consejo Asesor para la Administración Electrónica.

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, se crea el Consejo Asesor para la Administración Electrónica, que se adscribe al departamento de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi competente en materia de Administración electrónica, quien proveerá de los medios y recursos necesarios para garantizar su correcto funcionamiento.

Artículo 133.– Composición del Consejo Asesor para la Administración Electrónica.

1.– El Consejo Asesor para la Administración Electrónica está integrado las siguientes personas miembros:

a) La persona responsable del órgano administrativo competente en Administración electrónica del Gobierno Vasco.

b) Las personas responsables de los órganos administrativos competentes en Administración electrónica de cada una de las Diputaciones Forales.

c) Una persona designada por cada uno de los ayuntamientos de las tres capitales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

d) Una persona designada por la Asociación de Municipios Vascos, EUEDEL.

2.– Ejercerá las tareas de Secretaría del Consejo un funcionario o funcionaria designado por el órgano competente en Administración electrónica del Gobierno Vasco, y asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.

3.– Cuando por razón de las materias tratadas resulte de interés, podrá invitarse a las organizaciones, corporaciones o agentes sociales que se estime conveniente en cada caso a participar en las deliberaciones del consejo asesor.

4.– El Consejo podrá crear en su seno grupos de trabajo específicos sobre materias en relación con las funciones que tiene asignadas.

Artículo 134. Funciones.

El consejo asesor desarrollará las funciones establecidas en el artículo 73.3 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.– Portales de área temática y público objetivo.

1.– A la fecha de entrada en vigor de este Decreto, tendrán la consideración de portales de área temática y público objetivo los siguientes:

- a) Normativa vasca (<https://www.legegunea.euskadi.eus>).
- b) Tráfico (<https://www.trafikoa.euskadi.eus>).
- c) Meteorología (<https://www.euskalmet.euskadi.eus>).
- d) Administración de Justicia (<https://www.justizia.eus>).
- e) Empleo Público (<https://www.euskadi.eus/empleo-publico/>).
- f) Juventud (<https://www.gazteaukera.euskadi.eus>).
- g) Turismo (<https://turismo.euskadi.eus>).
- h) Transparencia (<https://www.gardena.euskadi.eus>).
- i) Datos abiertos (<https://www.opendata.euskadi.eus>).
- j) Participación (<https://www.irekia.euskadi.eus>).
- k) Datos espaciales (<https://www.geo.euskadi.eus>).
- l) Contratación Pública (<https://www.contratacion.euskadi.eus>).
- m) Actividad física y vida activa (<https://mugiment.euskadi.eus>).
- n) Aprendizaje permanente (<https://www.hiru.eus>).
- o) Industrias Culturales y Creativas (<https://basquedcc.euskadi.eus>).
- p) Innovación en participación (<https://ilab.euskadi.eus>).
- q) Igualdad (<https://www.berdingune.euskadi.eus>).
- r) Iniciativa popular (<https://arauekimenak.euskadi.eus>).
- s) Agenda cultural (<https://www.kulturklik.euskadi.eus>).
- t) Red Vasca de Teatros (<https://www.sarea.euskadi.eus>).
- u) Red de transporte público (<https://www.moveuskadi.euskadi.eus>).
- w) Basque Country (<https://www.basquecountry.eus>).
- x) Red de información europea (<https://www.revie.euskadi.eus>).

2.— En cualquier caso, se publicará la relación de portales de área temática o público objetivo en la dirección web www.euskadi.eus/webzerbitzua/.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.— Aplicaciones y herramientas de uso común del modelo de presencia en Internet.

A la fecha de entrada en vigor de este Decreto, tienen la consideración de aplicaciones y herramientas de uso común del modelo de presencia en Internet las siguientes:

- a) Herramienta de gestión de contenidos.
- b) Herramienta de gestión de portales.
- c) Herramienta de catalogación.
- d) Buscador de texto libre.
- e) Herramienta de estadísticas.
- f) Gestión de consultas (Tramitagune).

En cualquier caso, se publicará la relación de aplicaciones y herramientas de uso común en la dirección web www.euskadi.eus/webzerbitzua/

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.— Convocatorias y rendimiento de las plataformas electrónicas.

1.— Para contribuir a evitar el colapso de los sistemas informáticos y de la Plataforma Común de Administración Electrónica, así como la caída de los sistemas de información debido al acceso simultáneo de un número elevado de personas, las convocatorias dirigidas a la ciudadanía establecerán los plazos de solicitud suficientemente amplio y ajustarán al máximo el tiempo necesario para realizar el trabajo de tramitación interno por parte de las unidades administrativas implicadas.

2.— Con el mismo fin, en los procedimientos de concesión de subvenciones de resolución sucesiva en los que cada solicitud inicie un procedimiento y se hayan de atender según el orden de presentación, los órganos promotores justificarán explícitamente en el expediente de su tramitación las alternativas analizadas para mejorar la eficacia del trámite de presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía y su impacto en el canal electrónico de atención a la misma.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA.— Competencias profesionales en Administración electrónica.

En los procesos de selección y provisión de personal se incluirá la valoración de las competencias profesionales de carácter transversal en materia de Administración electrónica, así como de conocimiento y uso de las nuevas tecnologías.

DISPOSICIÓN ADICIONAL QUINTA.— Capacitación de las personas Agentes Zuzenean como personal funcionario habilitado.

Para poder asistir a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos, el Instituto Vasco de Administración Pública, en coordinación con los órganos competentes en materia de servicios electrónicos y de atención a la ciudadanía, ejecutará las acciones formativas necesarias dirigidas a las personas Agentes Zuzenean y al resto de personal funcionario público que sea personal funcionario habilitado.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEXTA.– Condiciones de trabajo del personal del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

1.– En todo lo que respecta a las condiciones de trabajo del personal público del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, el órgano competente en materia de relaciones laborales atenderá a la especificidad de dicho colectivo.

2.– Se realizará cada cuatro años una encuesta de clima laboral a todo el personal del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, y se adoptarán las medidas y actuaciones de mejora oportunas coherentes con el resultado y diagnóstico obtenido.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SÉPTIMA.– Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi.

El Plan de Acción de la Estrategia de Accesibilidad Universal de Euskadi incluirá la adecuación de los espacios de trabajo del personal funcionario habilitado.

DISPOSICIÓN ADICIONAL OCTAVA.– Gestión del cambio para una estrategia de orientación a la ciudadanía.

1.– El Instituto Vasco de Administración Pública, en colaboración con los órganos competentes en materia de servicios electrónicos y atención a la ciudadanía incluirá en su programación formativa anual las acciones necesarias para el impulso de la orientación de los servicios y procedimientos a una visión centrada en la ciudadanía y, específicamente, colectivos con especiales dificultades y migrantes.

2.– La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Administración institucional promoverá actuaciones y medidas destinadas a la sensibilización y divulgación para garantizar la mejora de la atención a la ciudadanía y, en especial, a las personas con discapacidad, que podrán contar con la colaboración y asesoramiento de las entidades sociales en la materia. Dichas medidas irán dirigidas especialmente a las personas Agentes Zuzenean.

3.– Se contará con la participación del personal empleado público en el diseño de los servicios de atención a la ciudadanía y en los planes de formación orientados a la ciudadanía, incorporando mecanismos para compartir y gestionar el conocimiento y el fomento de las soluciones innovadoras.

DISPOSICIÓN ADICIONAL NOVENA.– Servicio de Tutorización del personal empleado público.

1.– El órgano competente en Administración electrónica dispondrá un Servicio de Tutorización del uso de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica para el personal empleado público.

2.– Dicho Servicio tendrá las funciones siguientes en relación con la Administración electrónica y las herramientas de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica:

a) Atender las consultas del personal empleado público en todos los canales y ayudarle en la ejecución de tareas de la tramitación electrónica.

b) Gestionar el espacio de aprendizaje compartido y de trabajo colaborativo «Jakingune» en el que se publicarán y mantendrán permanentemente actualizados, los recursos didácticos.

c) Gestionar la Red de Servicios Electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Administración institucional.

d) Organizar acciones formativas informales y colaborar con el Instituto Vasco de Administración Pública en las actividades formativas del mismo.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DÉCIMA.– Registro telemático de la Dirección de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento.

1.– En el Registro Telemático de la Dirección de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento creado mediante la Orden de 28 de mayo de 2004 de la Vicepresidenta del Gobierno para la recepción y salida de los escritos que se expiden y remiten por vía telemática en el ámbito de las relaciones y comunicaciones que se producen entre el Gobierno Vasco y el Parlamento Vasco a través de esa Dirección únicamente se registrarán aquellos documentos en cuya emisión se hubiera empleado firma electrónica avanzada basada en un certificado electrónico.

2.– Se garantizará la integración tecnológica en el Registro General de las anotaciones efectuadas en el Registro Telemático en los términos dispuestos en la normativa en vigor.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DECIMOPRIMERA.– Grupos de trabajo del Consejo Asesor para la Administración electrónica.

Los grupos de trabajo sobre Administración electrónica, de la Comisión Sectorial de Administraciones Públicas, dependiente del Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales pasan a depender del Consejo Asesor para la Administración Electrónica.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DECIMOSEGUNDA.– Responsable de Gobernanza Pública.

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente Decreto, la Dirección de Función Pública y la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales realizarán el análisis para engarzar las funciones y tareas reguladas en el artículo 127 en la Relación de Puestos de Trabajo y, en su caso, se proceda a la creación de dotaciones de nuevo puesto tipo al efecto.

DISPOSICIÓN ADICIONAL DECIMOTERCERA. Cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet.

En el plazo de un año a partir de la aprobación de la Orden referida en el artículo 44 que establecerá las Normas de Presencia en Internet de los sitios web de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional, los departamentos, organismos y entes incluidos en el ámbito de aplicación del Decreto deberán adecuar sus portales y sitios web a lo establecido en dichas directrices.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.– Dominios existentes.

El mantenimiento de los dominios contratados a la fecha de entrada en vigor de este Decreto seguirá los criterios definidos en el artículo 39.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este Decreto, y en concreto:

a) El Decreto 108/2004, de 8 junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

b) El Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

c) El Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.

d) El Decreto 84/2015, de 9 de junio, por el que se establece el nuevo dominio de Internet de nivel superior «euskadi.eus».

e) El Acuerdo de Consejo de Gobierno de 11 de julio de 2017, por el que se crea la Comisión de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana como órgano de coordinación de las actuaciones del Gobierno Vasco en materia de transparencia y participación ciudadana.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.— Desarrollo del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.

1.— De conformidad con lo dispuesto en este Decreto, en el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, el órgano competente en atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

a) Elevará a Consejo de Gobierno la aprobación del establecimiento de los componentes de todo tipo que se deben adscribir total o parcialmente al Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía de conformidad con el artículo 21.2.

b) Dictará la Resolución señalada en el apartado 3 del artículo 79 por la que se habilitarán a las personas físicas o jurídicas autorizadas en las distintas normativas específicas o sectoriales para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas.

c) Determinará mediante Orden el contenido, estructura y alcance, así como el funcionamiento del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos regulado en el artículo 61 de este Decreto.

d) Regulará mediante Orden el funcionamiento del Registro Electrónico General, los documentos registrables, las operaciones de cotejo y registro, los asientos, la presentación y digitalización de documentos y obtención de copias, el recibo de registro y se aprobarán los modelos y formularios, que se publicarán en la sede electrónica.

e) Regulará mediante Orden el otorgamiento de los apoderamientos, sus formas de acreditación, la modificación y revocación de los poderes y el resto de cuestiones necesarias para el funcionamiento del Registro electrónico de Apoderamientos regulado en el artículo 80 de este Decreto.

f) Actualizará la Orden de 13 de abril de 2022, de la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno, del Registro de Personal Funcionario Habilitado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi para adecuarla al ámbito de aplicación que se determina mediante el presente Decreto.

2.— En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor del presente Decreto los órganos competentes de los registros particulares o específicos a los que se refiere el apartado 2 del artículo 80 deberán asegurar su plena interoperabilidad con el Registro electrónico de Apoderamientos.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.– Desarrollo del Modelo de Administración electrónica.

1.– En el plazo de nueve meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, el órgano competente en Administración electrónica de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi aprobará mediante Orden el Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Administración institucional regulado en el artículo 54.2 de este Decreto.

2.– Para hacer efectiva una gestión documental integral, en el plazo de un año contado a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, todo el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi deberá utilizar el Archivo Electrónico Único como repositorio de los documentos electrónicos que gestionen.

3.– En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, el órgano competente del Archivo Único del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi tendrá operativo el punto de acceso a los expedientes electrónicos que se regula en el artículo 31.4.r).

4.– En el plazo de un año contado a partir de la entrada en vigor del presente Decreto el órgano competente en Administración electrónica ejecutará un plan de despliegue con carácter general en la ciudadanía del sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas e-IDAS.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.– Desarrollo del Modelo de Presencia en Internet.

1.– En el plazo de nueve meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, el órgano competente en atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi aprobará mediante Orden:

a) Las Normas de Presencia en Internet reguladas en los artículos 44 a 46 de este Decreto.

b) La ordenación de aquellos portales a los que corresponden subdominios del dominio de nivel superior, la definición de los criterios para la determinación de los nombres de los subdominios, el establecimiento de los requisitos que ha de cumplir el redireccionamiento al dominio «euskadi.eus», así como los criterios de registro en las distintas categorías existentes, en la utilización de dominios territoriales y en los de segundo o tercer nivel, de conformidad con este Decreto.

c) Las condiciones específicas, instrucciones para realizar las revisiones de accesibilidad y el modelo de declaración de accesibilidad.

2.– En el plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, todos los departamentos, organismos y entes que dispongan de algún portal o servicio en «euskadi.eus» deberán remitir al órgano competente en atención a la ciudadanía la relación de portales y servicios de cuya gestión sea responsable para su inclusión en el Inventario de la Red de Portales y Servicios Web.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA.– Medidas organizativas.

1.– En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente Decreto, el departamento competente en atención a la ciudadanía materializará la reorganización de las unidades administrativas que sean necesarias para realizar las previsiones contenidas en el mismo.

2.– En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente Decreto los órganos a los que hace referencia el apartado 1 del artículo 127 determinarán formalmente el puesto de nivel técnico Responsable de Gobernanza Pública, o, en su ausencia la identificación de su persona de

referencia reguladas en el mismo y se comunicará al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía y servicios digitales.

3.– En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, el órgano competente en materia de función pública de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

a) Procederá a la actualización de la valoración de los puestos de trabajo ocupados por las personas funcionarias habilitadas, incluyendo de forma específica y explícita la función de asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos. Consecuentemente, se revisarán las monografías de los puestos de trabajo que corresponda.

b) Adecuará sus relaciones de puestos de trabajo, puestos tipo y perfiles profesionales para hacer efectiva la Administración electrónica.

4.– Las medidas organizativas propuestas respetarán en todo caso la Ley de Presupuestos vigente en el momento de su aplicación y se harán conforme al procedimiento establecido en la citada Ley.

DISPOSICIÓN FINAL QUINTA.– Boletín Oficial del País Vasco.

Se modifica el Decreto 217/2008, de 23 de diciembre, del Boletín Oficial del País Vasco, párrafo 1 del artículo 3, que queda redactado del siguiente modo:

«1.– El Boletín Oficial del País Vasco se publica en edición electrónica, y se difunde a través del punto general de acceso electrónico y la sede electrónica».

DISPOSICIÓN FINAL SEXTA.– Desarrollo.

Se autoriza a la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno a dictar cuantas disposiciones resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL SÉPTIMA.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 20 de junio de 2023.

El Lehendakari,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

La Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno,
OLATZ GARAMENDI LANDA.