



## IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

### AYUNTAMIENTOS

#### DE GIJÓN

*RESOLUCIÓN por la que se regulan las normas de utilización de la oficina virtual como parte integrante de la sede electrónica municipal.*

#### Antecedentes

*Primero.*—El Ayuntamiento está llevando a cabo una serie de actuaciones para el desarrollo efectivo de la administración electrónica, actuaciones entre las que destaca la puesta en marcha de la sede electrónica municipal, siendo parte integrante de la misma la oficina virtual.

*Segundo.*—La oficina virtual se define por la ordenanza municipal de administración electrónica como el canal de acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento, servicios que, en función de sus características, pueden precisar la identificación previa por medios electrónicos de la persona usuaria de dicha oficina virtual.

*Tercero.*—El acceso y utilización de la oficina virtual municipal precisa la determinación del procedimiento que establezca los criterios y condiciones de acceso y uso, criterios que deberán estar publicados en la sede electrónica.

#### Fundamentos de derecho

*Único.*—En virtud del art. 21 de la Ordenanza de Administración Electrónica, aprobada por el Ayuntamiento Pleno en sesión de 12 de febrero de 2010, se crea la Oficina Virtual Municipal como parte integrante de la sede electrónica y faculta a la Alcaldía para aprobar las normas de utilización y los canales a través de los que se podrá acceder a dicha oficina.

Visto el expediente de razón, la Alcaldía,

#### RESUELVE

*Primero.*—Aprobar las normas de utilización de la oficina virtual municipal y los canales a través de los que se podrá acceder a la misma, normas que se acompañan como anexo a la presente propuesta.

*Segundo.*—Ordenar la publicación de esta Resolución y de su anexo en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* y en la sede electrónica municipal.

Lo resolvió la Alcaldía en el día de la fecha, de lo que yo, Secretaria General de este Ayuntamiento, doy fe.

Gijón/Xixón, a 3 de marzo de 2010.—La Alcaldesa.—La Secretaria General.—8.889.

#### ANEXO A LA RESOLUCIÓN DE LA ALCALDÍA PARA LA APROBACIÓN DE LAS NORMAS DE UTILIZACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL Y LOS CANALES A TRAVÉS DE LOS QUE SE PODRÁ ACCEDER A LA MISMA

La Ordenanza Municipal de Administración Electrónica, aprobada por el Ayuntamiento Pleno en sesión de 12 de febrero de 2010, dedica el art. 21 a la Oficina Virtual Municipal preceptuando que la oficina virtual será parte integrante de la sede electrónica y definiéndola como el canal de acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento, servicios que se estructuran en aquellos que para su acceso precisan de una identificación previa y aquellos otros servicios que, por sus características generales y la ausencia de datos personales, no requieren mecanismos de identificación previa para acceder a los mismos.

En virtud del art. 21.3 de la Ordenanza indicada, se faculta a la Alcaldía para aprobar, mediante Resolución, las normas de utilización de la oficina virtual, normas que se concretan en el siguiente sentido:

#### *Primero.—Acceso a la Oficina Virtual y acreditación de la identidad:*

La oficina virtual es parte integrante de la sede electrónica municipal, que se establece en la siguiente dirección de Internet <https://sedeelectronica.gijon.es>, y su acceso y utilización tendrá carácter voluntario, a excepción de los supuestos de utilización obligatoria establecidos por Ley o norma reglamentaria con los requisitos del art. 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

El acceso a la oficina virtual se realiza a través de los siguientes medios de autenticación de la identidad:

1. El DNI electrónico.
2. Los certificados electrónicos reconocidos por la plataforma de validación @firma que la Administración General del Estado pone a disposición del conjunto de Administraciones Públicas.



La Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Gijón, que sirve para identificar tanto a personas físicas (art. 20 de la ordenanza de administración electrónica), siendo preciso, en este caso, informar el número de la tarjeta ciudadana, el número de identificación personal asociado a cada tarjeta (NIP) y una clave de operaciones que generará automáticamente el sistema de gestión de la oficina virtual y que se comunicará en la dirección de correo electrónico facilitada en el momento de darse de alta como usuario de la oficina virtual.

3. Para el acceso y utilización de la oficina virtual por parte de una persona usuaria se precisa que en el momento de solicitar el alta, se acepten de forma expresa, plena y sin reservas el contenido de las presentes normas de utilización de la oficina virtual. La no aceptación de las normas de uso implica que no se produce el alta como usuario de la oficina virtual.

El acceso a aquellos otros servicios de la Oficina Virtual que, por sus características generales y la ausencia de datos personales, no requieren mecanismos de identificación previa, podrá realizarse de forma pública sin ningún tipo de autenticación.

## Segundo.—*Características y normas de uso de los servicios de la oficina virtual:*

En función del carácter de la información a la que se accede y de las características de los servicios ofertados, y siempre de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y al principio de proporcionalidad recogido en la Ley 11/2007, los servicios de la oficina virtual prestados de forma electrónica se clasifican en:

- a. Servicios de información general que no requieren autenticación previa de la identidad.
- b. Servicios de consulta de información personal que requieren autenticación previa de la identidad de acuerdo con lo indicado en el apartado primero y que permiten visualizar desde la oficina virtual información exclusivamente relacionada sobre la persona identificada respecto de:
  - Las anotaciones del registro de entrada y salida.
  - Los datos padronales y censales.
  - Los recibos correspondientes a las liquidaciones practicadas.
  - Los movimientos realizados con la tarjeta ciudadana.
  - La consulta del estado de tramitación de los expedientes que se hayan incorporado a la firma electrónica.
- c. Servicios que se prestan a través de la figura de la actuación administrativa automatizada para los que, en función del tipo de servicio, puede o no ser requerida la autenticación previa de la identidad.
- d. Servicios de tramitación electrónica plena que, por su naturaleza, precisan del estudio de la solicitud y documentación aportada por un técnico municipal y que requieren de la elaboración de un informe, una propuesta y una resolución así como la práctica de las liquidaciones que se deriven. Para esta tipología de servicios se precisa autenticación previa de la identidad de acuerdo con los mecanismos establecidos en el apartado anterior.

Para la tramitación de los servicios de los apartados c y d, la persona usuaria de la oficina virtual reconoce validez a las transacciones electrónicas que se realicen y acepta, expresamente, recibir las comunicaciones a través de la oficina virtual. Para ello, la oficina virtual cuenta con un apartado denominado "buzón de documentos", desde el que puede descargar los documentos electrónicos (en formato PDF) que ha solicitado al Ayuntamiento o que se han generado como resultado de la correspondiente tramitación administrativa.

Una vez descargado podrá imprimirlo y/o guardarlo en su ordenador y eliminarlo del buzón de documentos indicado. El Ayuntamiento conservará una copia de los documentos electrónicos emitidos con el objetivo de poder validarlos durante el tiempo de validez del documento.

La tramitación por la persona usuaria de la oficina virtual de los formularios electrónicos correspondientes a los servicios de tramitación electrónica plena supone la aceptación expresa del procedimiento electrónico.

Para la tramitación de los servicios de los apartados c y d la persona usuaria autoriza expresamente a que las comunicaciones se realicen por medios electrónicos, principalmente dentro del entorno de la oficina virtual.

La persona usuaria de estos servicios se compromete a:

- Mantener actualizados los medios de contacto que figuran en el apartado de configuración de la oficina virtual.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier circunstancia que pueda afectar al funcionamiento del servicio.
- Aceptar las notificaciones y comunicaciones, que se practiquen como resultado de la tramitación electrónica solicitada, a través Internet con la fecha de puesta a disposición del documento administrativo correspondiente en la oficina virtual.
- Aceptar como fecha de notificación y de inicio del período de pago voluntario de los recibos tributarios que se liquiden, en relación con la solicitud electrónica formulada, la fecha de puesta a disposición de los mismos en la oficina virtual y/o a través de correo electrónico.
- Aceptar expresamente la tramitación electrónica completa de los servicios electrónicos así definidos por el Ayuntamiento.

## Tercero.—*Responsabilidad:*

La persona usuaria de la oficina virtual municipal asume con carácter exclusivo la responsabilidad de la custodia de los elementos necesarios para su autenticación en el acceso a los servicios prestados mediante administración electrónica, el establecimiento de la conexión precisa y el mantenimiento del equipamiento necesario para realizar la conexión e interactuar con la oficina virtual, así como de las consecuencias que pudieran derivarse del uso indebido, incorrecto o negligente de los mismos.

El Ayuntamiento de Gijón no se responsabiliza de las omisiones, errores, pérdida de información, vulneración de la confidencialidad y/o acceso indebido a la información o a los datos personales causados por problemas técnicos o de las



comunicaciones que no sean imputables a este Ayuntamiento ni de aquellas situaciones que se deban a deficiencias o fallos de seguridad en las redes de comunicaciones que no estén bajo el control del Ayuntamiento, y los originados por el uso indebido por parte de terceros de los medios de identificación.

Igualmente, será responsabilidad de la persona usuaria de la oficina virtual la adecuada custodia y manejo de los ficheros que le sean devueltos a su buzón de documentos y de recibos tributarios.

Los departamentos y organismos municipales competentes para la tramitación de los procedimientos electrónicos iniciados por la oficina virtual serán responsables de la custodia y manejo de los correspondientes ficheros.

#### Cuarto.—*Protección de datos:*

En aplicación del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos de carácter personal que se faciliten en los formularios electrónicos quedarán registrados en el fichero Municipal denominado expedientes administrativos comunes, cuya finalidad es la gestión y registro de toda la información sobre los expedientes administrativos tramitados. Este fichero está inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la Agencia Española de Protección de Datos (<http://www.agpd.es>). El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Servicios del Ayuntamiento de Gijón y la dirección donde el/la interesado/a puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, ante el Servicio de Relaciones Ciudadanas, es la calle Cabrales, n.º 2, 33201-Gijón (Asturias).