



...../2022 DEKRETUA,AREN(E)KOA,
HERRITARREI ARRETA INTEGRAL ETA MULTIKANALA
EMATEKOA ETA ZERBITZU PUBLIKOAK BITARTEKO
ELEKTRONIKOZ IRISPIDEAN IZATEKOA

DECRETO/2022 DE..... DE DE
ATENCIÓN INTEGRAL Y MULTICANAL A LA
CIUDADANÍA Y ACCESO A LOS SERVICIOS
PÚBLICOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK..... 20

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES 20

1. artikulua. Dekretuaren xedea.	20
Artículo 1. Objeto del decreto.	20
2. artikulua. Herritartasunaren kontzeptua.....	20
Artículo 2. Concepto de ciudadanía.	20
3. artikulua. Dekretuaren aplikazio-eremua.....	20
Artículo 3. Ámbito de aplicación del decreto.	20
4. artikulua. Dekretuaren helburuak.	21
Artículo 4. Finalidades del decreto.....	21
5. artikulua. Herritarrentzako arretaren printzipio orokorrak.....	23
Artículo 5. Principios generales de la atención a la ciudadanía.....	23
6. artikulua. Herritarrei arretea emateko eginbehar orokorra.....	25
Artículo 6. Deber general de atención a la ciudadanía.	25

II. TITULUA. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK 25

TÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA..... 25

I. KAPITULUA. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK..... 25

CAPÍTULO I. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA 25

7. artikulua. Herritarren eskubideak.	25
Artículo 7. Derechos de la ciudadanía.	25
8. artikulua. Herritarren eginbeharrak.	28
Artículo 8. Deberes de la ciudadanía.	28
9. artikulua. Dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.	29
Artículo 9. Derecho a no aportar documentos.	29
10. artikulua. Hizkuntza-araubidea.....	30
Artículo 10. Régimen lingüístico.....	30
11. artikulua. Hizkera ez-sexista.....	31
Artículo 11. Lenguaje no sexista.	31
12. artikulua. Hizkera argia eta irakurterraza.....	31
Artículo 12. Lenguaje claro y lectura fácil.	31
13. artikulua. Kalteberak diren edo zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeentzako arretea.....	32
Artículo 13. Atención a personas y colectivos sensibles o con especiales dificultades.	32

14. artikulua. Salbuespenetako egoeretan eskubideak babesteko neurriak.....	33
Artículo 14. Medidas de salvaguarda de derechos en situaciones excepcionales.....	33
II. KAPITULUA. HARREMANAK BITARTEKO ELEKTRONIKOEN BIDEZ IZATEKO BETEBEHARRA 34	
CAPÍTULO II. OBLIGACIÓN DE RELACIONARSE A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS..... 34	
15. artikulua. Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko betebeharra.....	34
Artículo 15. Obligación de relacionarse a través medios electrónicos.....	34
16. artikulua. Enplegatu publikoen eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren arteko harremanak. 36	
Artículo 16. Relaciones de las personas empleadas públicas con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.	36
17. artikulua. Pertsona fisikoen eta Administrazioaren arteko harremanak.....	37
Artículo 17. Relaciones de las personas físicas con la Administración.....	37
III. TITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETAREN EGINKIZUNAK, MODALITATEAK ETA MAILAK 38	
TÍTULO III. FUNCIONES, MODALIDADES Y NIVELES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA..... 38	
18. artikulua. Herritarrentzako arretaren eginkizunak.....	38
Artículo 18. Funciones de atención a la ciudadanía.....	38
19. artikulua. Herritarrentzako arretaren modalitateak.....	40
Artículo 19. Modalidades de atención a la ciudadanía.....	40
20. artikulua. Herritarrentzako arretaren mailak.....	42
Artículo 20. Niveles de atención a la ciudadanía.....	42
21. artikulua. Herritarrei arreta emateko sistema integrala.....	44
Artículo 21. Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.....	44
IV. TITULUA. HERRITARRENTZAKO INFORMAZIOA..... 46	
TÍTULO IV. INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA..... 46	
I. KAPITULUA. PUBLIKOTASUN AKTIBOA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA 46	
CAPÍTULO I. PUBLICIDAD ACTIVA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 46	
22. artikulua. Informazio publikoaren publikotasun aktiboa.....	46
Artículo 22. La publicidad activa de la información pública.....	46
23. artikulua. Informazio publikora irispidea izateko eskubidea.....	47
Artículo 23. El derecho de acceso a la información pública.....	47
24. artikulua. Informazio publikora iristeko eskabidea.....	47
Artículo 24. Solicitud de acceso a la información pública.....	47
II. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETARAKO ADMINISTRAZIO-INFORMAZIOA..... 48	
CAPÍTULO II. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA . 48	
25. artikulua. Kontzeptua eta irismena.....	48
Artículo 25. Concepto y alcance.....	48
26. artikulua. Administrazio-informazio orokorra.....	49
Artículo 26. Información administrativa general.....	49
27. artikulua. Administrazio-informazio espezializatua.....	51
Artículo 27. Información administrativa especializada.....	51

28. artikulua. Administrazio-informazio orokorraren eta espezializatuaren izaera eta ondorioak.....	52
Artículo 28. Carácter y efectos de la información administrativa general y especializada.....	52
29. artikulua. Administrazio-informazio partikularra.....	53
Artículo 29. Información administrativa particular.....	53
30. artikulua. Herritarrentzako arretarako administrazio-informazioaren ardura.....	55
Artículo 30. Responsabilidad de la información administrativa para atención a la ciudadanía.....	55
31. artikulua. Datu pertsonalak.....	55
Artículo 31. Datos de carácter personal.....	55
32. artikulua. Administrazio-informazioaren ezaugarriak.....	56
Artículo 32. Características de la información administrativa.....	56
V. TITULUA. INTERNETEKO PRESENTZIA.....	57
TÍTULO V. PRESENCIA EN INTERNET	57
I. KAPITULUA. INTERNETEKO PRESENTZIA-EREDUA.....	57
CAPÍTULO I. MODELO DE PRESENCIA EN INTERNET	57
33. artikulua. Interneteko presentzia-ereduaren definizioa.....	57
Artículo 33. Definición del modelo de presencia en internet.....	57
34. artikulua. Goi-mailako domeinua, atari korporatiboa eta irispide-puntu elektroniko orokorra.....	58
Artículo 34. Dominio de nivel superior, portal corporativo y punto de acceso general electrónico.	58
35. artikulua. Egoitza elektronikoa.....	60
Artículo 35. Sede electrónica.....	60
36. artikulua. Egoitza elektronikoaren gaineko erantzukizuna.....	64
Artículo 36. Responsabilidad sobre la sede electrónica.....	64
37. artikulua. Iragarki-taula elektronikoa.....	64
Artículo 37. Tablón electrónico de anuncios.....	64
38. artikulua. Webguneetako edukiak.....	64
Artículo 38. Contenidos en las páginas web.....	64
39. artikulua. «euskadi.eus» atari korporatiboko eduki eta zerbitzuen izaera, erabilera-baldintzak eta erantzukizuna.....	65
Artículo 39. Naturaleza, condiciones de uso y responsabilidad de los contenidos y servicios del portal corporativo «euskadi.eus»	65
40. artikulua. Edukien eta datuen irekiera eta berrerabilera.....	66
Artículo 40. Apertura y reutilización de contenidos y datos.....	66
41. artikulua. Publikotasuna eta komunikazioa.....	67
Artículo 41. Publicidad y comunicación.....	67
42. artikulua. Sare sozialak eta harremanetarako lankidetzaguneak.....	68
Artículo 42. Redes sociales y espacios colaborativos de relación.....	68
II. KAPITULUA. DOMEINUAK ETA ATARI-SAREA.....	68
CAPÍTULO II. DOMINIOS Y RED DE PORTALES.....	68
43. artikulua. Domeinuen politika.....	68
Artículo 43. Política de dominios.....	68

44. artikulua. Atari-sarea.....	70
Artículo 44. Red de portales.....	70
45. artikulua. Atarien inbentarioa eta kudeaketa.....	71
Artículo 45. Inventario y gestión de portales.....	71
III. KAPITULUA. INTERNETKO PRESENTZIA-EREDUAREN OSAGAI KOMUNAK.....	73
CAPÍTULO III. ELEMENTOS COMUNES DEL MODELO DE PRESENCIA EN INTERNET.....	73
46. artikulua. Interneteko presentzia-ereduaren osagai komunak.....	73
Artículo 46. Elementos comunes del modelo de presencia en Internet.....	73
47. artikulua. Aplikazio eta erreminta korporatiboak.....	74
Artículo 47. Aplicaciones y herramientas corporativas.....	74
48. artikulua. Interneteko presentzia-arauen izaera eta egikera.....	74
Artículo 48. Naturaleza y elaboración de las Normas de Presencia en Internet.....	74
49. artikulua. Interneteko presentzia-arauen irismena.....	75
Artículo 49. Alcance de las Normas de Presencia en Internet.....	75
50. artikulua. Interneteko presentzia-arauen betetze-kontrola.....	77
Artículo 50. Control del cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet.....	77
IV. KAPITULUA. WEBGUNEETARAKO IRISGARRITASUNA ETA GAILU MUGIKORRETARAKO APLIKAZIOAK.....	78
CAPÍTULO IV. ACCESIBILIDAD DE LOS SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES.....	78
51. artikulua. Xedea eta eremua.....	78
Artículo 51. Objeto y ámbito.....	78
52. artikulua. Irisgarritasunerako betekizunak.....	79
Artículo 52. Requisitos para la accesibilidad.....	79
53. artikulua. Irisgarritasun-unitate arduraduna.....	79
Artículo 53. Unidad responsable de accesibilidad.....	79
54. artikulua. Irisgarritasunaren sustapena, prestakuntza eta parte-hartzea.....	81
Artículo 54. Promoción, formación y participación en accesibilidad.....	81
55. artikulua. Kexak, iradokizunak eta ez-betetzeen jakinarazpena.....	82
Artículo 55. Quejas, sugerencias y comunicación de incumplimientos.....	82
56. artikulua. Irisgarritasunari buruzko jarraipena eta txostenak.....	82
Artículo 56. Seguimiento e informes sobre accesibilidad.....	82
VI. TITULUA. ZERBITZU ETA PROZEDURA ELEKTRONIKOAK.....	83
TÍTULO VI. SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS.....	83
57. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoen printzipioak.....	83
Artículo 57. Principios de los servicios y procedimientos electrónicos.....	83
58. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoak sortzea.....	84
Artículo 58. Creación de los servicios y procedimientos electrónicos.....	84
59. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoak diseinatu eta konfiguratzea.....	86

Artículo 59. Diseño y configuración de los servicios y procedimientos electrónicos.....	86
60. artikulua. Zerbitzu pertsonalizatuen emate proaktiboa.....	88
Artículo 60. Prestación proactiva de servicios personalizados.....	88
61. artikulua. Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa.....	89
Artículo 61. Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.....	89
62. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoen erabiltzaileentzako arreta eta laguntza.....	90
Artículo 62. Atención y ayuda a las personas usuarias de los servicios y procedimientos electrónicos.....	90
63. artikulua. Zerbitzu Elektronikoen Sarea.....	91
Artículo 63. Red de Servicios Electrónicos.....	91
VII. TITULUA. IZAPIDETZE ELEKTRONIKOA.....	92
TÍTULO VII. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.....	92
64. artikulua. Eredu elektroniko normalizatuak.....	92
Artículo 64. Modelos electrónicos normalizados.....	92
65. artikulua. Herritarren ekarritako dokumentu elektronikoak.....	93
Artículo 65. Documentos electrónicos aportados por la ciudadanía.....	93
66. artikulua. Hiritarrentzako karpeta eta interesdunek prozeduraren izapidetze-egoerarako irispidea izatea.....	94
Artículo 66. Carpeta Ciudadana y acceso de las personas interesadas al estado de tramitación del procedimiento.....	94
67. artikulua. Datu-transmisioak eta administrazio-espeditentak.....	95
Artículo 67. Transmisiones de datos y expedientes administrativos.....	95
68. artikulua. Zuzenketa-araubidea.....	98
Artículo 68. Régimen de subsanación.....	98
69. artikulua. Prozedurak bitarteko elektronikoen bidez bukatzea.....	98
Artículo 69. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.....	98
70. artikulua. Herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea.....	98
Artículo 70. Asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos.....	98
71. artikulua. Gaitutako funtzionarioen erregistroa.....	100
Artículo 71. Registro de Personal Funcionario Habilitado.....	100
VIII. TITULUA. KANAL ELEKTRONIKOA.....	101
TÍTULO VIII. CANAL ELECTRÓNICO.....	101
I. KAPITULUA. ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN PLATAFORMA KOMUNA.....	101
CAPÍTULO I. PLATAFORMA COMUN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	101
72. artikulua. Administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komunak.....	101
Artículo 72. Servicios e infraestructuras comunes de Administración electrónica.....	101
II. KAPITULUA. IDENTIFIKAZIOA, SINADURA ETA EGIAZTAPENA.....	103
CAPÍTULO II. IDENTIFICACIÓN, FIRMA Y VERIFICACIÓN.....	103
73. artikulua. Sinadura elektronikoaren eta ziurtagirien politika.....	103
Artículo 73. Política de firma electrónica y de certificados.....	103
74. artikulua. Sinadura elektronikoko plataformak.....	104
Artículo 74. Plataformas de firma electrónica.....	104

75. artikulua. Herriarren identifikazioa eta sinadura elektronikoa.....	105
Artículo 75. Identificación y firma electrónica de la ciudadanía.....	105
76. artikulua. Deiak bideoz identifikatzea.....	106
Artículo 76. Identificación por video llamadas.....	106
77. artikulua. Enplegatu publikoaren sinadura elektronikoa.....	106
Artículo 77. Firma electrónica del personal empleado público.....	106
78. artikulua. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren sinadura elektronikoa.....	108
Artículo 78. Firma electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.....	108
79. artikulua. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoa zigilu elektronikoaren bidez.....	108
Artículo 79. Identificación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi mediante sello electrónico.....	108
80. artikulua. Administrazio-jarduketa automatizaturako egiaztapen-kode seguruan oinarritutako sinadura-sistemak.....	110
Artículo 80. Sistemas de firma basados en código seguro de verificación para la actuación administrativa automatizada.....	110
81. artikulua. Dokumentuak eta datuak elektronikoki trukatzea komunikazio-ingurune itxietan.....	111
Artículo 81. Intercambio electrónico de documentos y datos en entornos cerrados de comunicación.....	111
III. KAPITULUA. INTERESDUNEN ORDEZKARITZA	112
CAPÍTULO III. REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS INTERESADAS	112
82. artikulua. Ordezkaritza bidez jardutea.....	112
Artículo 82. Actuación por medio de representante.....	112
83. artikulua. Ordezkaritzarako gaikuntza.....	113
Artículo 83. Habilitación para la representación.....	113
84. artikulua. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoa.....	114
Artículo 84. Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.....	114
85. artikulua. Ordezkaritza akreditatzea eta egiaztatzea notario-dokumentu publikoetan, merkataritza-erregistroaren ziurtagirietan edo jabetza-erregistroaren ziurtagirietan.....	115
Artículo 85. 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.....	115
IV. KAPITULUA. DOKUMENTUAK ERREGISTRATZEA	116
CAPÍTULO IV. REGISTRO DE DOCUMENTOS	116
86. artikulua. Erregistro elektroniko orokorra.....	116
Artículo 86. Registro Electrónico General.....	116
87. artikulua. Erregistro elektroniko orokorraren hizkuntza-araubidea.....	118
Artículo 87. Régimen lingüístico del Registro Electrónico General.....	118
88. artikulua. Erregistro-eragiketak.....	119
Artículo 88. Operaciones del registro.....	119
89. artikulua. Epeak zenbatzea.....	120
Artículo 89. Cómputo de plazos.....	120
90. artikulua. Dokumentuak aurkezteko entitate laguntzaileak.....	120
Artículo 90. Entidades colaboradoras para la presentación de documentos.....	120

V. KAPITULUA. KOMUNIKAZIOAK ETA JAKINARAZPENAK.....	121
CAPÍTULO V. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES	121
91. artikulua. Interesdunei administrazio-komunikazioak egitea bitarteko elektronikoen bidez.	121
Artículo 91. Comunicaciones administrativas por medios electrónicos a las personas interesadas.	121
92. artikulua. Jakinarazpen elektronikoak.	122
Artículo 92. Notificaciones electrónicas.	122
93. artikulua. Jakinarazpena eskura jarri izanari buruzko abisua.	126
Artículo 93. Aviso de puesta a disposición de la notificación.	126
94. artikulua. Zerbitzu publikoen erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa.	127
Artículo 94. Base de datos corporativa de personas usuarias de los servicios públicos.	127
95. artikulua. Administrazio-organoen arteko komunikazioa.	129
Artículo 95. Comunicación entre órganos de la Administración.	129
VI. KAPITULUA. DOKUMENTUAK KUDEATZEA.....	129
CAPÍTULO VI. GESTIÓN DOCUMENTAL	129
96. artikulua. Dokumentu elektronikoak kudeatzeko politika.	129
Artículo 96. Política de gestión de documentos electrónicos.	129
97. artikulua. Administrazio-dokumentu elektronikoak.	130
Artículo 97. Documento administrativo electrónico.	130
98. artikulua. Espediente elektronikoak.	132
Artículo 98. Expediente electrónico.	132
99. artikulua. Dokumentu elektronikoak kontserbatzea.	134
Artículo 99. Conservación de documentos electrónicos.	134
100. artikulua. Dokumentuak kontserbatzeko epea eta dokumentuak suntsitzea.	135
Artículo 100. Tiempo de conservación y destrucción de documentos.	135
101. artikulua. Artxibo elektroniko bakarra.	136
Artículo 101. Archivo electrónico único.	136
VII. KAPITULUA. DOKUMENTUEN KOPIAK.	137
CAPÍTULO VII. COPIAS DE DOCUMENTOS.....	137
102. artikulua. Kopia elektroniko autentikoak.	137
Artículo 102. Copias electrónicas auténticas.	137
103. artikulua. Kopia elektroniko autentikoak lortzea.	138
Artículo 103. Obtención de copias electrónicas auténticas.	138
IX. TITULUA. HERRITARREI ARRETA EMATEKO BESTE KANAL BATZUK.....	139
TÍTULO IX. OTROS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	139
I. KAPITULUA. AURREZ AURREKO KANALA	140
CAPÍTULO I. CANAL PRESENCIAL	140
104. artikulua. Aurretiko hitzordua.	140
Artículo 104. Cita previa.	140

105. artikulua. Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak	140
Artículo 105. Oficinas de asistencia en materia de registro	140
106. artikulua. Dokumentuak jaso eta erregistratzea	142
Artículo 106. Recepción y registro de documentos.....	142
II. KAPITULUA. HERRITARREI ARRETA EMATEKO BESTE KANAL ETA MODALITATE BATZUK	144
CAPÍTULO II. OTROS CANALES Y MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	144
107. artikulua. Telefono bidezko arreta	144
Artículo 107. Atención en el canal telefónico.....	144
108 artikulua. Bat-bateko mezularitza	144
Artículo 108. Mensajería instantánea	144
109. artikulua. Interakzio eta komunikazio informalak	145
Artículo 109. Interacciones y comunicaciones informales	145
110. artikulua. Herritarrei arreta ematearen arloko berrikuntza	147
Artículo 110. Innovación de la atención a la ciudadanía	147
X. TITULUA. HERRITARREI ARRETA EMATEAREN ARLOKO GOBERNANTZA	148
TÍTULO X. LA GOBERNANZA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	148
I. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETAREN KALITATEA	148
CAPÍTULO I. CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	148
111. artikulua. Herritarrentzako arreta-zerbitzuen kalitatea.....	148
Artículo 111. Calidad de los servicios de atención a la ciudadanía	148
112. artikulua. Zerbitzu-Kartak	148
Artículo 112. Cartas de Servicios	148
113. artikulua. Herritarrei arreta emateko zerbitzuaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.....	149
Artículo 113. Control, seguimiento y evaluación del servicio de atención a la ciudadanía	149
114. artikulua. Herritarrei arreta emateko administrazio-informazioaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.....	150
Artículo 114. Control, seguimiento y evaluación de la información administrativa para la atención de la ciudadanía	150
115. artikulua. Administrazio elektronikoaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.....	150
Artículo 115. Control, seguimiento y evaluación de la Administración electrónica.....	150
116. artikulua. Entzute aktiboa	151
Artículo 116. Escucha activa.....	151
117. artikulua. Aldizkako jarraipen- eta kudeaketa-txostenak	151
Artículo 117. Informes periódicos de seguimiento y gestión	151
118. artikulua. Herritarrek zerbitzu publikoetan parte hartzea	153
Artículo 118. La participación de la ciudadanía en los servicios públicos.....	153
119. artikulua. Administrazio elektronikoaren behatokia	153
Artículo 119. Observatorio de Administración electrónica	153
II. KAPITULUA. IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK.....	154
CAPÍTULO II. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	154
120. artikulua. Izaera eta irismena	154

Artículo 120 Naturaleza y alcance.	154
121. artikulua. Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa.	157
Artículo 121. Sistema corporativo de quejas y sugerencias.	157
122. artikulua. Kexa eta iradokizunak aurkeztea eta izapidetzea postontzi elektroniko orokorraren bidez.	159
Artículo 122. Presentación y tramitación de quejas y sugerencias en el buzón electrónico general.	159
123. artikulua. Kexak aurkeztea eta izapidetzea erregistro elektroniko orokorrean eta egoitza elektronikoan.	161
Artículo 123. Presentación y tramitación de quejas en el registro electrónico general y sede electrónica.	161
III. KAPITULUA. ANTOLAKETA ETA KOORDINAZIO-TRESNAK	162
CAPÍTULO III. ORGANIZACIÓN E INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN	162
124. artikulua. Interneteko presentzia-eredua antolatzea.	162
Artículo 124. Organización del modelo de presencia en Internet.	162
125. artikulua. Informazioa eskura jartzeko antolamendua.	167
Artículo 125. Organización de la puesta a disposición de la información.	167
126. artikulua. «euskadi.eus» atari-sareko rolak.	168
Artículo 126. Roles en la Red de Portales «euskadi.eus»	168
127. artikulua. Administrazio elektronikoa antolatzea.	169
Artículo 127. Organización de la administración electrónica.	169
128. artikulua. Herritarrentzako arreta antolatzea.	172
Artículo 128. Organización de la atención a la ciudadanía.	172
129. artikulua. Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzua.	174
Artículo 129. El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.	174
130. artikulua. Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren baliabideak.	175
Artículo 130. Recursos del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.	175
131. artikulua. Gobernantza publikoaren arduraduna.	176
Artículo 131. Responsable de Gobernanza Pública.	176
132. artikulua. Herritarrentzako arretaren eskaria kontrolatzea.	178
Artículo 132. Control de la demanda de atención a la ciudadanía.	178
133. artikulua. Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordea.	179
Artículo 133. Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana.	179
134. artikulua. Erakundearteko lankidetzak.	180
Artículo 134. Colaboración Interinstitucional.	180
XEDAPEN GEHIGARRIAK	181
DISPOSICIONES ADICIONALES	181
Lehenengo xedapen gehigarria. Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak kudeatzea.	181
Disposición adicional primera. Gestión de las tecnologías de la información y comunicación.	181
Bigarren xedapen gehigarria. Erregulazio bereziak.	181
Disposición adicional segunda. Regulaciones específicas.	181
Hirugarren xedapen gehigarria. Administrazio instituzionalari oro har aplikatzea.	181
Disposición adicional tercera. Aplicación general a la Administración Institucional.	181

Laugarren xedapen gehigarria. gaiaren araberako atariak eta xede-publikoa.....	181
Disposición adicional cuarta. Portales de área temática y público objetivo.....	181
Bosgarren xedapen gehigarria. Interneteko presentzia-ereduaren erabilera amankomuneko aplikazioak eta tresnak.	182
Disposición adicional quinta. Aplicaciones y herramientas de uso común del modelo de presencia en Internet.	182
Seigarren xedapen gehigarria. Deialdiak eta plataforma elektronikoen errendimendua.....	183
Disposición adicional sexta. Convocatorias y rendimiento de las plataformas electrónicas.....	183
Zazpigarren xedapen gehigarria. Administrazio elektronikoaren eskumen profesionalak.....	184
Disposición adicional séptima. Competencias profesionales de la Administración electrónica.....	184
Zortzigarren xedapen gehigarria. Zuzenean zerbitzuko agenteak funtzionario gaitu gisa trebatzea.....	184
Disposición adicional octava. Capacitación de las personas Agentes Zuzenean como personal funcionario habilitado.	184
Bederatzigarren xedapen gehigarria. Zuzenean-Herriarrentzako arreta-zerbitzuko langileen lan-baldintzak.	184
Disposición adicional novena. Condiciones de trabajo del personal del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.	184
Hamargarren xedapen gehigarria. Aldaketaren kudeaketa, herritarrek erdiguneratzeko estrategia taxutzeko.	185
Disposición adicional décima. Gestión del cambio para una estrategia de orientación a la ciudadanía.....	185
Hamaikagarren xedapen gehigarria. Enplegu publikoentzako tutoretza-zerbitzua.....	186
Disposición adicional decimoprimera. Servicio de tutorización del personal empleado público.....	186
Hamabigarren xedapen gehigarria. Jaurkitzearen Idazkaritzako eta Legebiltzarreko Harremanetarako Zuzendaritzaren erregistro telematikoa.....	186
Disposición adicional decimosegunda. Registro Telemático de la Dirección de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento.....	186
Hamahirugarren xedapen gehigarria. Herritarrei arreta emateko bulegoak irekita egoteko egunak eta orduak.	187
Disposición adicional decimotercera. Días y horas de apertura de las Oficinas de Atención Ciudadana.....	187

XEDAPEN IRAGANKORRAK.....187

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....187

Bigarren xedapen iragankorra. Euskarri ez-elektronikoko dokumentuak suntsitzea.....	187
Disposición transitoria segunda. Destrucción de documentos en soporte no electrónico.....	187
Hirugarren xedapen iragankorra. Herritarrei arreta emateko sistema integrala garatzea.....	188
Disposición transitoria tercera. Desarrollo del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.....	188
Laugarren xedapen iragankorra. Administrazio elektronikoaren eredia garatzea.....	189
Disposición transitoria cuarta. Desarrollo del Modelo de Administración electrónica.....	189
Bosgarren xedapen iragankorra. Interneteko presentzia-eredua garatzea.....	191
Disposición transitoria quinta. Desarrollo del Modelo de Presencia en Internet.....	191
Seigarren xedapen iragankorra. Antolamendu-neurriak.....	191
Disposición transitoria sexta. Medidas organizativas.....	191

XEDAPEN INDARGABETZAILEA.....192

DISPOSICION DEROGATORIA.....192

Xedapen bakarra.....	192
Disposición única.....	192

AZKEN XEDAPENAK..... 193

DISPOSICIONES FINALES..... 193

 Azken xedapenetako lehenengoa. Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria. 193

 Disposición final primera. Boletín Oficial del País Vasco. 193

 Azken xedapenetako bigarrena. Garapena. 193

 Disposición final segunda. Desarrollo. 193

 Azken xedapenetako hirugarrena. Indarrean jartzea. 193

 Disposición final tercera. Entrada en vigor. 193

|

Gobernantza publikoak aldebiko dimentsioa dauka, barnekoa eta kanpokoak, eta elkarri ematen diote zentzua, lotutako eginkizunak direlako. Bien arteko nahitaezko lotura egituratzeko, kontuan izan behar da administrazio-antolaketa justifikatzen duen azken xedea zerbitzu publikoa dela: herritarrek jarri behar dira harreman- eta zerbitzu-ereduen erdigunean, haiek izango baitira politika eta zerbitzu publikoen azken hartzaileak. Hortaz, gobernantzaren barneko dimentsioa azken xede horren arabera pentsatu behar da. Modu jakin batean egin behar dira gauzak, efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez agertu behar direlako gauzak kanpora.

Gobernu onak balio publikoa sortzen du, herritarren beharrei eta eskaerei modu eraginkorrean erantzunda eta gizarte osoan edo gizarte-kolektiboren batean aldagetak sustatuta. Horretarako, administrazio ona behar du, eta, besteak beste, herritarrei arreta emateko kalitateko zerbitzuak.

Gainera, administrazio on baten printzipio eta funtsezko oinarrietako bat kudeaketaren efikazia eta efizientzia dira, eta horrek esan nahi du erabilitako prozesuek eta prozedurek behar diren emaitzak eta inpaktuak lortzen dituztela, eskura dauden baliabideak ahalik eta ondoen erabiltzea.

Administrazio publikoak bultzatzen dituen politiken eta zerbitzu publikoen kalitate, efikazia eta efizientziarako, ezinbestekoa da herritarrentzako arreta eta prozeduren izapideak une bakoitzeko gizarte-premiei erantzungo dieten antolamendu, prozesu eta teknologietan oinarritzea, zeren eta gaur egungo inguruabarrak etengabe aldatzen baitira eta testuingurua gero eta ziurgabeagoa baita.

Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak daude «gauzak hobeto egitea» edo efikazia eta

|

La doble dimensión, interna y externa, de la gobernanza pública, sólo 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. Las cosas deben hacerse de una determinada manera porque es necesario que se manifiesten al exterior en clave de eficacia, eficiencia y transparencia.

El Buen Gobierno, que genera valor público respondiendo de forma efectiva a las necesidades y demandas de la ciudadanía y promoviendo cambios en el conjunto de la sociedad o en algún colectivo social, necesita de una Buena Administración y, entre otros, unos servicios de atención a la ciudadanía de calidad.

Pero, además, uno de los principios y pilar fundamental de una Buena Administración es la eficacia y la eficiencia en la gestión, lo que supone que los procesos y procedimientos utilizados conducen a los resultados e impactos necesarios utilizando de la mejor forma posible los recursos de los que se dispone.

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.

Entre los instrumentos que permiten «hacer mejor las cosas», con mayor eficacia y eficiencia están las

efizientzia handiagoa izatea ahalbidetzen duten tresnen artean. Transformazio digitala erronka eta aukera da herritarrekiko harreman ugariagoak eta hobeak izateko.

Funtsezkoa da transformazio digitala herritarrentzako arretarekin lotu eta koordinatzea; izan ere, kanal elektronikoa herritarrei zerbitzuak emateko beste kanal bat baino ez da.

Hala ere, zerbitzu elektronikoak izate hutsak ez du berez efizientziarik sortzen, ezta administrazio-kargarik murrizten ere; aitzitik, prozesuak modernizatzea eta kanalak egokitzea eskatzen du, herritarrek erabilera masibo efikaza eta segurua lor dezaten. Transformazio digitala ez da informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltze hutsa; izan ere, ezinbestekoa da ziurtatzea prozedura eta zerbitzu publikoen digitalizazioak berekin dakarrela honako hau: prozesuen berringeniaritza, administrazio-simplifikazioa, herritarrentzako kargen murrizketa, eta hizkera argiko eta irakurterrazeko dokumentuen normalizazioa. Oro har, zerbitzu pertsonalizatuagoak, erabilerrazagoak eta beharizan partikularretara egokituagoak eskatzen dira.

Herritarrei kalitateko zerbitzuak eskaintzea eta zenbait kanaletatik irisgarriak izatea ez da efikazia-kontu hutsa, eta ezin da transformazio digitalaren alderdi jakin batzuetatik bereizita kudeatu. Administrazio publiko onaren azken helburua herritarrentzako zerbitzua denez, administrazio digitalaren ereduan ere herritarrak izan behar dira ipar eta ardatz. Hori dela eta, administrazio elektronikoaren antolaketa-alderdiak eta zenbait alderdi eta osagai teknologiko izango dira herritarrentzako arreta-zerbitzuaren berezko alderdiak, eta, ondorioz, ezin izango dira banandu herritarrentzako arreta-zerbitzutik.

Bestalde, herritarrei kanal elektronikoan eman beharreko arreta bultzatu beharrak ezin du desagerrarazi beste kanal batzuetatik eskaintzen zaien arreta –aurrez aurrekoa edo telefono bidezkoa–. Irispide elektronikoa herritarren

tecnologías de la información y de la comunicación. La transformación digital constituye un reto y una oportunidad para una mayor y mejor relación con la ciudadanía.

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 insolubles 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

eskubidea da, baina une oro bermatu behar da pertsona fisikoek administrazioarekiko harremanetarako kanala aukeratzeko duten eskubidea ere.

Jatorrian, herritarrei arreta emateko prozesuak administrazio-prozedurak betearaztearen ondorioz sortu ziren. Hala ere, gizarteak aurrera egiten du harreman-formula berrietarantz, eta, formula horietan, arretak berezko zentzua hartzen du, bereziki informazio publikoaren zabalkunde eta irispidearen esparruan.

Azkenik, gobernu irekia oinarri sendo baten gainean eraiki ahal izateko, beharrezkoa da interakzio-kanalak herritarrekin konektatzea, sare sozialak barne. Horretaz gain, datuetan oinarritutako kudeaketa bat behar da, oinarritzko betekizuna baita kudeaketa eta politika publikoen plangintza estrategikoa eta ebaluazioa egiteko, eta, aldi berean, beharrezkoa da gardentasuna eta herritarren parte-hartzea sustatzeko, herritarrak jarritz funtzio publikoaren erdigunean. Transformazio digitala ezinbesteko betekizuna da horretarako.

II

Duela hamarkada bat baino gehiago, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak apustua egin zuen Zuzenean zerbitzuaren alde, hau da, herritarrentzako arreta-eredu bateratu, zeharkako eta multikanal baten alde, zeinak oso emaitza onak izan baititu zerbitzuaren urteko gogobetetze-inkestetan.

Halaber, azken legegintzaldietan, Eusko Jaurlaritzak ahalegin handia egin du administrazio-prozeduren izapidetze elektronikoa garatu eta abiarazteko. Ondorioz, administrazio elektronikoen plataforma teknologiko komuna erabat finkatuta dago, kanal horren bidezko izapidetzearen euskarria da, eta organismo autonomo eta zuzenbide pribatuko ente publiko guztiek erabil dezakete.

el también el derecho de las personas físicas a elegir el canal de relación con la Administración 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.

Finalmente, para poder construir el Gobierno abierto sobre una base sólida es necesaria la conexión de los canales de interacción con la ciudadanía, incluidas las redes sociales. Además, es necesaria una gestión basada en datos, requisito básico para la planificación estratégica y la evaluación de la gestión y de las políticas públicas, necesaria a su vez para el impulso de la transparencia y participación ciudadana, poniendo a la ciudadanía en el centro de la función pública. La transformación digital constituye un requisito imprescindible para ello.

II

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

También durante las últimas legislaturas, el Gobierno Vasco 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 administración electrónica, que da soporte a la tramitación por este canal, está plenamente consolidada y disponible para todos los departamentos, organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.

Zerbitzu publiko digitalen erabileran, funtsezkoa da herritarrek gogobetetzea, administrazio publikoekiko harremanetan herritarren eskubideak eta betebeharrak behar bezala betetzen direla bermatzeko. Horregatik, lehentasunezkoa da zerbitzu digital erabilerrazak eta irisgarriak izatea, interesdunek kanal elektronikoaren bidez Administrazioarekin dituzten harremanak errazak, intuitiboak, eraginkorrak, efizienteak eta ez-diskriminatzaileak izan daitezen.

Hala ere, jarraitu behar da herritarrei informazioa eta arreta orokorra emateko mekanismoak, tresnak eta zerbitzuak sustatzen eta garatzen, testuinguru gero eta aldakor eta ziurgabe honetan.

COVID-19aren pandemiak sortutako egoerak Espainiako Gobernuak alarma-egoera deklaratzeko eta Eusko Jaurlaritzak EAEko Larrialdi Plana (LABI) aktibatzea eragin du, eta inoiz ez bezalako testuingurua izan da zerbitzu publikoak emateko eta, bereziki, herritarrei arreta emateko. Hala ere, bat-batean sortutako egoera horrek aukera eman du ikasitakoak baliatzeko eta erronka berriak detektatzeko: herritarrei zerbitzu publikoetarako eta informaziorako irispidea erraztuko dieten prozesuak ezarri eta kudeatzea; herritarrek erdigunean dauzkaten zerbitzu publikoak sortu eta diseinatzea; zerbitzu pertsonalizatuak proaktiboki eskaintzea; herritarrentzako arretaren kalitatearen jarraipena, kontrola eta ebaluazioa egiteko tresnak izatea; antolaketa-egiturak eta kanalak koordinatzeko elementuak sortzea, etab.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak Administrazioak herritarrekin dituen kanpo-harremanak arautzen ditu, eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoan garatu beharreko xedapen-multzo bat du, haren bidez berma dadin herritarrek Administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak balia ditzaketela. Sektore

La satisfacción de la ciudadanía en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental para garantizar adecuadamente sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en su relación con las Administraciones Públicas. Por ello, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación del interesado con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria.

Sin embargo, 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, que ha motivado la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno español, así como la activación del Plan de Emergencias de Euskadi-LABI, por parte del Gobierno Vasco, 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

Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeak aurrekoa osatzen du, eta administrazio publikoen esparru berria sortzen.

Bi lege horien bidez, administrazio digitala administrazio publikoetan sendotzeko araudia aldatzen da, zeharka sartzen da bitarteko elektronikoen erabilera administrazio publikoen arteko eta administrazio publikoen eta herritarren arteko harremanetan, eta, beraz, beharrezkoa da betebeharrak jakin batzuk betetzea eta beharrezkoak diren arauak garatzea, arlo horietako administrazio-jardunari segurtasun juridikoa emateko.

Gainera, Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuak lege-xedapen horiek garatu eta zehazten ditu, helburuetako bat baita eragileei erraztea bitarteko teknologikoen erabilera efektiboa, eta, horretarako, erregelamendu bidez jarduteko aukera ematen duten eta lege horietan arautzen diren gaiak argitu eta zehazten ditu.

Azkenik, sektore publikoko gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irigarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren xedea da sektore publikoko erakundeek eta haren aplikazio-eremuan sartuta dauden beste obligatiodun batzuen gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irigarritasun-baldintzak bermatzea.

EAEko Administrazio Publikoak ez du, orain arte, herritarrei arreta emateari buruzko araudi espezifikorik.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren esparruan, lege horiek baino lehenagokoa da Administrazio Elektronikoa buruzko otsailaren 21eko 21/2012 Dekretua, zeina Administrazio Elektronikoa buruzko Dekretua

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.

Estas dos leyes suponen un nuevo escenario normativo para la consolidación de la administración digital en las administraciones públicas, introduce de manera transversal el empleo de los medios electrónicos en las relaciones entre las administraciones públicas y entre estas y los ciudadanos y ciudadanas y, por lo tanto, el necesario cumplimiento de determinadas obligaciones y necesarios desarrollos normativos para dotar de seguridad jurídica a la actuación administrativa en estas materias.

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 las 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 Pública de la CAE no cuenta, hasta ahora, con regulación normativa específica sobre atención a la ciudadanía.

En el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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

bigarrenez aldatzen duen apirilaren 21eko 55/2020 Dekretuaren bidez aldatu baitzen.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren eta erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzko apirilaren 29ko 72/2008 Dekretuak erregistroak arautzen ditu aurrez aurreko arreta eskaintzen duten bulegoen erabileraren ikuspegitik; baina, halaber, Administrazio Elektronikoiari buruzko Dekretua bigarrenaz aldatzen duen apirilaren 21eko 55/2020 Dekretuak aldatu zuen hura ere.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak Interneten duen presentzia-eredua arautzeko buruzko ekainaren 8ko 108/2004 Dekretuak Internet bidezko arreta-kanala kudeatzeko tresnak arautzen ditu, eta Interneteko goi-mailako «euskadi.eus» domeinu berria ezartzen duen ekainaren 9ko 84/2015 Dekretuak aldatu zuen.

Gaur egungo arau-esparruaren espezializazio horrek ez dio ikuspegi integral eta multikanalik ematen herritarrentzako arreta-eginkizunari; beraz, hobe da dekretu bat egitea, eta, horrela, arau bakar batean bildu herritarrei arreta egokia emateko behar diren tresna guztiak. Dekretu honek ikuspegi berria du eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko aukera ematen du. Bitarteko horiek herritarrekiko interakzioarako beste bide bat baino ez direlarik.

III

Hezkuntzaren, osasunaren eta justiziaren eremuen garrantzia, dimentsioa eta espezifikotasuna kontuan hartuta, argi eta garbi ikusten da eremu horiek ez daudela Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren Sare Korporatiboaren barruan, eta, beraz, eremu horiek dekretuaren aplikazio-eremutik kanpo geratzen dira, berariazko erregulazioa behar dutela ulertuta, eta bertan jasotako aurreikuspenak osagarri gisa aplikatuko dira.

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, Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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.

III

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.

Argitu behar da dekretu hau ez dela Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen lege-garapen eskusiboa. Dekretuak gainditu egiten du interesdunen kontzeptua, eta herritar guztiei eragiten die; hala ere, prozeduran interesdun direnei buruzko artikulua zehatzak daude testuan zehar.

Egungo esparru juridikoak jauzi kualitatiboa eman nahi du administrazio elektronikoa ezartzeko eta hedatzeko prozesuan, eta paperaren ordeza euskarri elektronikoa erabili nahi du administrazio-prozedura guztietan; hori dela eta, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak berak aukera ematen du betebeharrak hori beste kasu batzuetara zabaltzeko.

Dekretu honek betebeharrak hori beste kasu batzuetara zabaltzen du, modu egoki eta proportzionatuan, hala nola banakako enpresaburuei edo autonomoei, unibertsitateko ikasleei, bere izaera akademikoa dela eta, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoko kidego, eskala eta/edo lan-kategorietan sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten pertsonen, prozesu horrekin lotutako izapideetan, kasuan kasuko deialdietan ezarritakoaren arabera, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren edozein eremutako aldi baterako langileen lan-politsetan dauden pertsonen.

Kasu guztietan, talde horietan, dedikazio profesionala eta gaitasun teknikoa teknologiaren erabilerari lotuta daude, eta tresna hori maiz erabiltzen dute eta/edo beren lanaren ezinbesteko zatia da; baliabide horiek erabiltzea, aski ezaguna izateaz gain, naturala da, eta eguneroko lanaren parte da; behar den gaitasun ekonomikoa dute, edo, are gehiago, beharrezkoa da dagoeneko ogasunaren eremuan administrazio-izapideak bitarteko elektronikoen bidez egiteko betebeharra.

Ha da aclararse que este decreto no constituye el exclusivo desarrollo legislativo de la Ley 39/2015 de 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 del 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 dicha obligación a otros supuestos.

El presente Decreto hace extensiva dicha obligación, de forma adecuada y proporcionada, a otros supuestos como las personas empresarias individuales o autónomas, el estudiantado universitario con motivo de su condición académica, y las personas que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas y/o categorías laborales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en los trámites relacionados con dicho proceso, de acuerdo con lo que establezcan las convocatorias respectivas así como las personas de las bolsas de trabajo de personal temporal de cualquier ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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 y/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.

Dekretuaren funtsezko alderdi bat da herritarrei arreta emateko gobernantzari buruzko titulua; izan ere, hori gabe ez litzateke posible izango dekretuaren xedeak eta helburuak gauzatzea. Zehazki, gobernantza publikoaren arloan, oro har, eta herritarrei, administrazio-informazioari eta, bereziki, administrazio elektronikoari arreta emateko sustapenerako eta koordinaziorako erreferente zuzendari eta teknikoaren kokapen esplizitua Eusko Jaurlaritzako sailetan eta haren organismo eta erakundeetan.

Dekretu hau egiteko, kontuan hartu dira erregulazio onaren printzipioak –39/2015 Legearen 129. artikuluan eta Gardentasunaren, informazio publikoa eskuratzeko bidearen eta gobernu onaren abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 62. artikuluan ezarriak–; halaber, premia-printzipioari erantzuten dio dekretuak, lortu nahi diren helburuak betetzeko behar den erregulazioa jasotzen du, hura lortzeko tresnarik egokiena da, eta koherentea da gainerako ordenamendu juridikoarekin.

Hori dela eta, ...(e)ko sailburuak proposatuta, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin bat etorriz eta Gobernu Kontseiluak ...(e)ko ...aren ..(e)(a)n egindako bileran eztabaidatu eta onartu ondoren, hau

XEDATZEN DUT

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 del Gobierno Vasco y sus organismos y entes.

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, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día de de,

DISPONGO

I. TITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Dekretuaren xedea.

1. Dekretu honen xedea da hauek arautzea: batetik, herritarrei eman beharreko arreta eta informazioa; bestetik, herritarrek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzeko duten eskubidea, bai zerbitzu publikoetara iristeko bai administrazio-prozedurak izapidetzeko.

Halaber, zerbitzua emateko behar den administrazio-antolaketa eta hari dagozkion bitartekoak eta eginkizunak ezartzea ere bada dekretu honen xedea.

2. Dekretu honen ondorioetarako, hau da herritarrentzako arreta: sektore publiko autonomikoak antolatzen dituen prozesu eta bitartekoen multzoa, herritarrek izan dezaten eskubideak baliatu, betebeharrak bete eta zerbitzu publikoak irispidean izateko aukera emango dien harreman-gune eraikitzaile bat. Zehazki, herritarrentzako arretaren barruan hauek sartzen dira: harrera eta orientazioa; administrazio-informazioa; dokumentuak bete, jaso eta erregistratzea; eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko laguntza eta orientazioa ematea, eta kexak eta iradokizunak kudeatzea.

3. Administrazio publikoak teknologia berrien erabilera bultzatuko du herritarrei arreta emateko.

2. artikulua. Herritartasunaren kontzeptua.

Dekretu honen ondorioetarako, herritartzat hartuko dira pertsona fisikoak, juridikoak eta nortasun juridikorik gabeko erakundeak, aurreko paragrafoetan aipatutako erakundeekin dituzten harremanetan.

3. artikulua. Dekretuaren aplikazio-eremua.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del decreto.

1. El presente Decreto tiene por objeto la regulación de la atención e información a la ciudadanía, el derecho de la misma a relacionarse con en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 administrativa necesaria para hacer efectiva su prestación y los medios y funciones que correspondan.

2. A los efectos de este Decreto, se entiende por 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.

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

Artículo 2. Concepto de ciudadanía.

A los efectos del presente Decreto se entiende por ciudadanía a las personas físicas, jurídicas y entes sin personalidad jurídica en sus relaciones con las entidades incluidas en los apartados anteriores.

Artículo 3. Ámbito de aplicación del decreto.

1. Dekretu hau, oro har, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrari aplikatuko zaio, hargatik eragotzi gabe bigarren xedapen gehigarrian xedatutakoa.

2. Dekretu honen I., II., IV., V., VI, VII. eta VII. tituluak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio instituzionaleko organismo autonomoei eta zuzenbide pribatuko ente publikoei ere aplikatuko zaizkie.

Gainera, I., II., VI. eta VII. tituluak, IV. tituluko I. kapitulua eta V. tituluko VI. kapitulua Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren sektore publiko osoari aplikatuko zaio.

3. Hezkuntzaren, osasunaren eta justiziaren eremuetan, herritarrei arreta emateko ekintzak araudi espezifikoaren arabera arautuko dira, eta osagarri gisa aplikatuko dira dekretu honetan jasotako xedapenak.

4. artikulua. Dekretuaren helburuak.

Hauek dira dekretu honen helburuak:

- a) Herritarrentzako arreta-zerbitzu kalitatezko, integral eta multikanala eskaintzea.
- b) Herritarrek eskubideak balia ditzaketela bermatzea eta salbuespeneko egoeretan eskubide horiek babesteko kontuan hartu beharreko alderdiak arautzea.
- c) Enplegatu publikoek eta herritarrek arreta-harremanetan izan behar dituzten eginbeharrak ezartzea.
- d) Herritarrei arreta emateko modalitate eta mailak ezartzea, eta administrazio-organismo guztien erantzunkidetasuna finkatzea zerbitzuan dagokien mailaren arabera.
- e) Informazioaren oinarrizko alderdiak ezartzea herritarrentzako arretan, hargatik eragotzi gabe publikotasun aktiboari eta informazio publikoa

1. Este Decreto será de aplicación con carácter general a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional segunda.

2. Los Títulos I, II, IV, V, VI, VII y VIII del presente Decreto también son de aplicación a los Organismos Autónomos y Entes Públicos de derecho privado de la Administración Institucional de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Los Títulos I, II, VI y VII, el capítulo I del Título IV y el capítulo VI del Título V le es de aplicación, además, a todo el sector público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. Las acciones de atención a la ciudadanía en los ámbitos de la educación, la salud y la justicia se regirán por su normativa específica y serán de aplicación supletoria las previsiones contenidas en el presente Decreto.

Artículo 4. 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

irispidean izateko eskubidea baliatzeari buruzko araudia.

f) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak Interneten duen presentzia, eredia eta elementu komunak arautzea, eta horiek kudeatzeko eginkizunak eta erantzukizunak ezartzea.

g) Administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak eta alderdi nagusiak arautzea.

h) Arreta-kanal eta -modalitate ohikoenen alderdi nagusiak arautzea eta, aurrerapen teknologikoen arabera, beste kanal batzuk aurreikustea eta arian-arian gaitzea.

i) Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasuna bermatzea.

j) Zerbitzu publikoen eta administrazio-prozeduren ikuspegia indartzea herritarrek erdigunean jarrita.

k) Administrazio-organo eskudunaren gaitasuna eta baliabideak doitu eta egokitzea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailek sortu eta herritarrek eskatzen dituzten aurrez aurreko eta telefono bidezko arreta-zerbitzuen arabera.

l) Proaktiboki kontsultak eta zerbitzuak pertsonaliza daitezen sustatzea.

m) Herritarrentzako arretaren kalitaterako eta etengabeko hobekuntzarako tresnak ezartzea; bereziki, kexa eta iradokizunen sistema.

n) Herritarrei arreta emateko erantzukizunen antolamendua eta banaketa ezartzea, bai eta jarraipen-, kontrol- eta koordinazio-mekanismoak ere.

o) Erakundeen arteko elkarlanerako mekanismoak ezartzea herritarrentzako arretaren arloan.

y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

f) Regular la presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, 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 de los servicios públicos y procedimientos administrativos centrada en la ciudadanía.

k) Ajustar y adaptar la capacidad y recursos del órgano administrativo competente a la demanda de los servicios de atención presencial y telefónica por la ciudadanía generada por los departamentos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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

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

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

o) Establecer mecanismos de colaboración interinstitucional en materia de atención a la ciudadanía.

5. artikulua. Herritarrentzako arretaren printzipio orokorrak.

Herritarrentzako arreta, oro har, Espainiako Konstituzioaren 103. artikuluan xedatutako printzipioen eta beste printzipio hauen arabera arautuko da:

- a) Objektibotasuna eta erantzukizuna.
- b) Begirunea, ardura eta errespetu handiena izatea arreta-zerbitzuetan eta, oro har, pertsonetik harremanetan.
- c) Herritarrek erdigunean dauzkan kalitateko zerbitzua izatea, arreta-sistema integral, irisgarri eta multikanalak hedatuta.
- d) Arintasuna, sinpletasuna, argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna izatea bulegoetan, kanaletan, hizkeran, prozesuetan, izapideetan eta atazetan.
- e) Informazioa gardena, objektiboa, egiazkoa, osoa, autentikoa, eguneratua, ulerterraza eta homogeneoa izatea, transmisio-bidea edozein dela ere.
- f) Irisgarritasuna, berdintasuna eta diskriminazio-eza izatea, informazioaren eta herritarrentzako arreta-zerbitzuen irispidean; bereziki, desgaitasunen bat duten pertsonentzat eta adinekoentzat.
- g) Erabilerraza izatea; horretarako, zerbitzu elektronikoen diseinuak erabiltzaileak jarri behar ditu erdigunean, eta zerbitzua erabiltzeko behar den jakintza-mailak ahalik eta txikiena izan behar du.
- h) Pertsonalizazioa eta proaktibitatea izatea herritarrentzako arretan; horretarako, Administrazioak gai izan behar du, zerbitzuaren azken erabiltzaileak zenbat dakien kontuan hartuta eta hortik abiatuta, aurrez betetako zerbitzuak emateko eta sortzen diren premiei aurrea hartzeko.

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 103 de la Constitución Española y por los siguientes principios:

- a) Objetividad y responsabilidad.
- b) Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de atención y, en general, en el trato con las personas.
- c) Servicio de calidad orientado a la ciudadanía mediante el despliegue de sistemas de atención integral, accesible y multicanal.
- d) Agilidad, simplicidad, claridad y proximidad a la ciudadanía en dependencias, canales, lenguaje, procesos, trámites, y ejecución de tareas.
- e) Transparencia, objetividad, veracidad, integridad, autenticidad, actualización, facilidad de comprensión y homogeneidad de la información con independencia de su medio de transmisión.
- f) Accesibilidad, 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 y de las personas mayores.
- g) 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.
- h) 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.

- i) Elkarrengarritasuna izatea; horretarako, informazio-sistemek eta, orobat, sistema horien euskarri diren prozedurek gai izan behar dute datuak partekatzeko eta informazioa trukatzeko.
- j) Proporzionaltasuna izatea; hori dela eta, izapide edo jarduketan izaera eta ezaugarrien arabera berme eta segurtasun-neurriak baino ez dira eskatuko.
- k) Etengabeko egokitzapena eta berrikuntza aldaketa teknologikoen eta sareko kudeaketa-ereduen arabera.
- l) Konfidentzialtasuna eta datu pertsonalen babesa.
- m) «www.euskadi.eus» webgune komuna integratu, pertsonalizatu, hierarkizatu eta segmentatzea.
- n) Administrazio-egitura guztien erantzunkidetasuna, bakoitzari dagokion arretan mailan.
- o) Lankidetzan, elkarlanean eta koordinaturik aritzea gainerako administrazio publikoekin eta, bereziki, EAEko foru- eta toki-entitateekin, herritarrentzako arretan eta elkarrengarritasuna sustatzeko orduan.
- p) Ahal dela, herritarren premiei eta eskaerei aurrea hartzea.
- q) Emaizten programazioa, plangintza, jarraipena eta ebaluazioa egitea, etengabe hobetzeko.
- r) Komunikazio elektronikoaren sistemen eta teknologien neutraltasun teknologikoa eta aurrerapenen arabera moldagarritasuna. Horretarako, sektore publikoak estandar irekiak erabiliko ditu, bai eta, hala badagokio eta osagarri gisa, gehien erabiltzen diren estandarrak ere.
- i) Interoperabilidad, entendido como la capacidad de los sistemas de información y, por ende, de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos.
- j) Proporcionalidad, en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones.
- k) Innovación y adaptación permanente a los cambios tecnológicos y a los modelos de gestión en red.
- l) Confidencialidad y protección de datos de carácter personal.
- m) Integración, personalización, jerarquización y segmentación del espacio web común «www.euskadi.eus».
- n) Co-responsabilidad de todas las estructuras administrativas en el nivel de atención que les corresponda.
- o) 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.
- p) Anticipación, en la medida de lo posible, a las necesidades y demandas de la ciudadanía.
- q) Programación, planificación, seguimiento y evaluación de los resultados para la mejora continua.
- r) Neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las tecnologías y sistemas de comunicaciones electrónicas. A estos efectos, el sector público utilizará estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado.

Bitarteko elektronikoaren bidez komunikatzeko erabili beharreko tresnek eta gailuek eta haien ezaugarri teknikoek ez dute diskriminaziorik

Las herramientas y dispositivos que deban utilizarse para la comunicación por medios electrónicos, así como sus características

eragin behar, eskuragarri egongo dira guztiontzat, eta bateratu ahal izango dira erabilera orokorreko produktu informatikoekin.

6. artikulua. Herritarrei arreta emateko eginbehar orokorra.

Agintari eta enplegatu publiko guztiek herritarrei arreta emateko eginbeharra dute, eta behar duten arreta eman behar diete beren eskubideak baliatu eta betebeharrak bete ditzaten.

técnicas, serán no discriminatorios, estarán disponibles de forma general y serán compatibles con los productos informáticos de uso general.

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.

II. TITULUA. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK

I. KAPITULUA. HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA EGINBEHARRAK

7. artikulua. Herritarren eskubideak.

1. Dekretu honen ondorioetarako, eta hargatik eragotzi gabe aplikatzekoa den araudian xedatutakoa, herritarrek eskubide hauek dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekiko harremanetan:

- a) Kalitateko zerbitzu publikoak emango zaizkiola bermatuta izatekoa, hurbiltasunean, efizientzian, efikazian eta gardentasunean oinarrituta, eta zerbitzu publikoen kalitatearen ebaluazioan parte hartzekoa, horretarako diseinatutako mekanismoen bitartez, zerbitzu publikoen prestazioan erantzukizun eta kalitate handiagoa izateko xedez.
- b) Ematen zaion arretari dagokionez, zer eskubide eta eginbehar dituen jakitekoa, eta aholkularitza eta, hala badagokio, laguntza jasotzekoa eskubideak eraginkortasunez baliatzeko eta zerbitzu publikoak behar bezala hartzeko.

TÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

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 la normativa que resulte de aplicación, la ciudadanía, en sus relaciones con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tiene los siguientes derechos:

- a) A que se le garantice la prestación de unos servicios públicos de calidad sobre la base de la proximidad, la eficiencia, la eficacia y la transparencia y a participar en la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de los mecanismos diseñados a tal efecto, en la búsqueda de una mayor responsabilidad y calidad en la prestación de los servicios públicos.
- b) A conocer cuáles son sus derechos y deberes en relación con la atención que se le presta y a ser asesorada y, en su caso, ayudada, para el efectivo ejercicio de sus derechos y la correcta recepción de dichos servicios públicos.

- c) Agintari eta enplegu publikoen laguntza jasotzekoa eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko.
- d) Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak erabili eta arreta hizkuntza horietan jasotzekoa, herritarren hizkuntza-eskubideak arautzen dituzten legeen arabera.
- e) Arreta ahalik eta lasterren jasotzeko eskubidea.
- f) Agintari eta enplegu publikoek honela tratatua izatekoa: errespetuz, begirunez, berdintasunez eta inpartzialtasunez, eta jaiotzaren, sexuaren, arrazaren, jatorriaren, erlijioaren, sexu-orientazioaren, iritzia edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozialen ondoriozko bereizkeriarik gabe.
- g) Ematen den arreta-zerbitzuaren agintariak eta langile erantzuleak identifikatzeko, erabakitzen den moduan.
- h) Administrazioarekiko harremanak izateko arreta-modalitatea aukeratzeko, baldin eta dekretu honetan, administrazio-prozedura erkidearen arauetan edo prozeduraren araudi espezifikoan ez bada xedatzen nahitaez baliabide jakin bat erabili behar dela.
- i) Ordezkaritza bidez jardutekoa.
- j) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekiko harremanetan, bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzekoa.
- k) Webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak irispidean izatekoa.
- l) Modu aktiboan argitaratutako informazio publikoa eskuratzea.
- m) Egia eta kalitateko informazio publikoa eskatu eta jasotzekoa, barnean hartuta artxibo eta erregistroetarako irispidea, horretarako interes legitimorik behar izan
- c) A que las autoridades y personal empleado público le facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- d) A utilizar y ser atendida en las lenguas oficiales del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de acuerdo con la legislación que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- e) A ser atendida en el menor tiempo posible.
- f) 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.
- g) A identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio de atención, en la forma que se determine.
- h) 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.
- i) A actuar por medio de representante.
- j) A ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- k) A la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- l) A acceder a la información pública que haya sido publicada de forma activa.
- m) A solicitar y recibir la información pública veraz y de calidad, incluyendo el acceso a los archivos y registros sin que para ello necesite ostentar un interés legítimo y sin perjuicio de

gabe eta hargatik eragotzi gabe legeek jarritako mugak, ezarritako gehieneko epeetan, eta, halaber, hala badagokio, informazioa zergatik ez zaion ematen jakitekoa.

- n) Administrazio publikoarekin irispide-puntu elektroniko orokor baten bitartez komunikatzekoa.
- o) Eskatutako informazioa, orientazioa edo kudeaketa jasotzekoa, baldin eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren eskumenekoa bada.
- p) Informazioa eta arreta modu argi eta ulergarrian jasotzekoa, hizkera argia erabiltza modalitate, bitarteko, kanal eta euskarri guztietan.
- q) Izapide eta prozedura sinpleak izatekoa eta hizkera argiaren irizpideen arabera diseinatutako formulario, instantzia eta eskabide sinpleak erabiltzekoa.
- r) Idazkiak, eskabideak eta komunikazioak aurkeztekoa.
- s) Prozedurei aplikatu beharreko arauetan eskatzen ez diren dokumentuak edo dagoeneko administrazio publikoen esku daudenak ez aurkezteko eskubidea.
- t) Datu pertsonalen babesa, segurtasun-bermea eta konfidentzialtasuna izatekoa eta, bereziki, datu pertsonalak kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan ezarritako helburuetarako soilik eskatu eta tratatzekoa, indarreko legeak erabat errespetatuta. Nolanahi ere, herritarrei arreta emateko sistema integralaren bidez, pertsonak noiznahi eta zuzenean baliatu ahal izango dituzte datuak irispidean izan, zuzendu eta ezerezteko eskubideak eta tratamenduaren aurka egiteko eskubidea.
- u) Edozein kontsultaren erantzuna jasotzekoa eta eskariak egiteko eskubidea baliatzekoa.

las limitaciones contempladas en la legislación dentro de los plazos máximos establecidos y, en su caso, a conocer los motivos por los cuales no se le facilita la información.

- n) A comunicarse con la Administración pública a través de un Punto de Acceso General Electrónico.
- o) A recibir la información, orientación o la gestión solicitada, siempre que sea competencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- p) 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.
- q) A la simplicidad de los trámites y procedimientos y a formularios, instancias y solicitudes sencillos, diseñados con criterios de lenguaje claro.
- r) A presentar escritos, solicitudes y comunicaciones.
- s) A no presentar los documentos no exigidos por las normas aplicables a los procedimientos o que se hallen ya en poder de las Administraciones Públicas.
- t) 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 acceso, rectificación, cancelación y oposición directamente a través del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía.
- u) A recibir contestación a cualquier consulta y ejercer el derecho de petición.

v) Kexak eta iradokizunak aurkeztekoa eta erantzuna ahalik eta lasterren jasotzekoa.

w) Legeek aitortzen dieten beste edozein eskubide.

2. Eskubide horiek ez dituzte eragozten administrazio-prozeduran interesdun direnei legeek aitortutako gainerako eskubideak.

8. artikulua. Herritarren eginbeharrak.

Dekretu honen ondorioetarako, eta hargatik eragotzi gabe aplikatzekoa den araudian aurreikusitakoa, herritarrek betebeharrak hauek dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekiko harremanetan:

a) Zerbitzuen ordutegiak eta funtzionamendua errespetatzea, betiere langileen argibideak kontuan hartuta.

b) Aurrez aurreko hitzordu-egun eta -orduetan puntual bertaratzea, eta abisatzea joan ezin bada.

c) Une oro errespetatzea herritarrei arreta emateko eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetako arauak.

d) Espazio, gela, instalazio eta ekipamendu publikoak zaintzea.

e) Jendetasunez eta errespetuz jokatzeko enplegatu publikoekin eta eraikin publikoetan une bakoitzean dauden gainerako erabiltzaileekin.

f) Elkarlanean aritzea enplegatu publikoekin; hau da, egiazko datuak, zehatzak, argiak eta irakurterazak ematea, bai identifikatzekoak bai gaiari buruzkoak, zerbitzua behar bezala emateko behar diren heinean.

g) Administrazioak jartzen dituen kanal, bitarteko eta tresnak erabiltzea Administrazioarekin

v) A presentar quejas y sugerencias, y ser contestadas en el menor tiempo posible.

w) 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 la normativa que resulte aplicación, la ciudadanía, en sus relaciones con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tiene las siguientes obligaciones:

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) Cuidar los espacios, dependencias, instalaciones y equipamientos públicos.

e) Mantener en todo momento una actitud educada y respetuosa hacia el personal empleado público y el resto de personas usuarias que se encuentren presentes en cada momento en las dependencias públicas.

f) Colaborar con el personal empleado público, facilitándole con veracidad, exactitud, claridad y legibilidad los datos de identificación o del contenido de la materia de que se trate y que sean necesarios para la correcta prestación del servicio.

g) Utilizar los canales, medios e instrumentos facilitados por la Administración para

berarekin behar bezala harremanetan jartzeko, eta behar diren harreman-datuak ematea.

relacionarse con la misma de forma correcta y proporcionar los datos de contacto necesarios.

h) Lortutako informazioa berrerabiltzeko indarrean dauden legeetan ezarritako betebeharrak betetzea.

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

i) Zerbitzu publiko digitalak egoki eta arduraz erabiltzea, fede onaren eskakizunen arabera, administrazio-eskumenen erabilera oztopatu gabe.

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

9. artikulua. Dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.

Artículo 9. Derecho a no aportar documentos.

1) Administrazioak administrazio-prozeduretako interesdunek dokumenturik ez aurkezteko duten eskubidea gauzatuko du, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitako kasuetan.

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) Prozedura izapidetzen duen administrazio-organoak berak sartuko ditu datuak prozeduran, baldin eta datu horiek badauzka edo haietara irispide elektronikoa badauka Organo lagatzailearen fitxategietan jasota geratu behar du organo lagapen-hartzailea datu edo dokumentu horietan sartu dela.

2) 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.

3) Prozedura izapidetzen duen administrazio-organoak datuak edo dokumentuak eduki ezean, badauzkan organoari eskatuko dizkio, eta elektronikoki eskuratu beharko ditu sare korporatiboen bitartez edo datu-bitartekaritzarako plataformetan edo horretarako gaitutako beste sistema elektronikoko batzuetan egindako kontsulten bidez.

3) 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.

4) Salbuespen gisa, prozedura izapidetzen duen administrazio-organoak ezin baditu datuak edo dokumentuak lortu, interesdunari jakinarazi eta arrazioa azalduko dio, berak aurkez ditzan, kasuan kasuko prozeduraren arau erregulatzailean adierazitako epean eta ondorioekin. Halaber, salbuespen gisa, interesdunari eskatu ahal izango zaio jatorrizko dokumentua aurkezteko, edo aurkeztutako kopiak erkatzeko; horretarako, jatorrizko

4) 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

dokumentua erakutsi beharko du, administrazio-prozeduraren legeetan xedatutakoarekin bat etorritz.

- 5) Aplikatu behar den araudi espezifikoaren arabera, interesdunari adostasun espresua eska dakioke Administrazioak dokumentuak lor ditzan. Interesdunak espresuki uko ere egin ahal izango dio horri, salbu eta zehatzeko edo ikuskatzeko ahalen bidez eskatzen badira dokumentuok.

Berariazko baimen hori interesdunak berak emango du, edo ez, prozedurako eskaera-inprimakian bertan.

10. artikulua. Hizkuntza-araubidea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak herritarrei bermatuko die legeetan aitortzen diren hizkuntza-eskubideak balia ditzaketela, bereziki, Administrazio publikoan euskara erabiltzeari buruzkoak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta lege hori garatzen duten arauetan xedatutakoaren arabera.
2. Herritarrek euskara eta gaztelania ahoz zein idatziz erabiltzeko eskubidea bermatuko da. Interesdunak aukeratuko du zein hizkuntza erabili nahi duen, euskara edo gaztelania, Administrazioarekiko izapideetan edo komunikazioak eta jakinarazpenak jasotzeko orduan. Kontrakoa adierazten ez badu, ulertuko da Administrazioa jo duenean erabili duen hizkuntza bera aukeratu duela.
3. Izapideen edozein unetan aldatu ahal izango da aukeratutako hizkuntza. Aldatuz gero, lehenagotik dauden dokumentuak hasieran aukeratutako hizkuntzan geratuko dira. Halaber, idatzita dauden hizkuntzan geratuko dira administrazio publikoek beren esku dauzkaten, egin dituzten edo interesdunak lehenagotik eman dizkien dokumentuak.

aportadas mediante la exhibición del documento original, conforme a lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo.

- 5) La normativa específica aplicable puede requerir el consentimiento expreso de la persona interesada a que la Administración recabe los documentos. La persona interesada se podrá oponer expresamente a ello, salvo que la aportación de los documentos se exigiera en el marco del ejercicio de las potestades sancionadoras o de inspección.

Dicho consentimiento expreso será otorgado o no en el propio formulario de la solicitud en el procedimiento por la persona interesada.

Artículo 10. Régimen lingüístico.

1. La Administración Pública 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.
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. 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.

4. Web-atarien eta egoitza elektronikoaren bidez herritarren esku jartzen diren edukiak, zerbitzuak eta informazioa, gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egongo dira eskuragarri.

4. 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.

11. artikulua. Hizkera ez-sexista.

Artículo 11. Lenguaje no sexista.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren informazio, eduki eta dokumentu batek ere, edozein euskarri eta modalitatetan dagoela ere, ez du hizkera sexistarik erabiliko, eta bi sexuen presentzia orekatua eta irudi plurala izango ditu, estereotipo sexistak alde batera utzita.

Toda información, contenido o documento de la Administración Pública 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.

12. artikulua. Hizkera argia eta irakurterraza.

Artículo 12. Lenguaje claro y lectura fácil.

1. Euskarri eta kanal guztietan, Administrazioak zainduko du herritarrei emandako informazioan eta arretan erabiltzen den hizkuntzak hauek ahalbidetu ditzan:

1. La Administración velará para que el lenguaje utilizado en la información y atención a la ciudadanía en todos los soportes y canales le permita:

a) Behar den informazioa azkar eta erraz aurkitzea.

a) Encontrar rápida y fácilmente la información que necesita.

b) Zailtasunik gabe eta behar bezala ulertzea.

b) Comprenderla de forma correcta sin dificultad.

c) Jakinaren gainean erabakitzea.

c) Tomar, con conocimiento, sus decisiones.

2. Testu oro idazteko, hartzaileak jarriko dira erdigunean, eta haien premia, interes eta profilak izango dira ikuspegiaren ardatza.

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

Euskarria edozein dela ere, idazkiek, formularioek eta dokumentuek argiak, zehatzak eta ondo antolatuak izan behar dute, eta arlo edo eremu horri eta hartzaileei lotutako jardunbide egokien arabera eginak.

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. Administrazioak herritarrentzat egiten dituen administrazio-komunikazio, ebazpen, erabaki eta gainerako dokumentu guztiak hizkera argian

3. Las comunicaciones administrativas, resoluciones, acuerdos, y cualquier documento que emita la Administración con destino a la

idatziko dira, errazago uler daitezzen, eta behar diren eskakizun teknikoak eta juridikoak errespetatuko dira.

4. IVAP–Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak, urteko programazioan, berariazko prestakuntza-jarduerak antolatuko ditu Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan hizkera argiaren erabilera sustatzeko.

Horretaz gain, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak prozesuetan lagundu eta aholkuak eman ahal izango ditu zerbitzuen eta prozeduren dokumentazioa hizkera argira egokitzeke.

5. Dekretu honen 59. artikuluko 4.f apartatuan xedatutakoari dagokionez, dokumentuak normalizatzeko, batez ere prozeduren eta zerbitzuen formularioak normalizatzeko, hizkera argiaren erabilerrari erreparatuko zaio.

13. artikulua. Kalteberak diren edo zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeentzako arreta.

1. Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak zainduko du pertsona guztiek behar duten arreta era ulargarrian jaso dezaten.

Horretarako, behar diren neurriak hartuko ditu zailtasun bereziak dituzten pertsona eta taldeek herritarrentzako arreta-zerbitzua irispidean izan dezaten kanal guztien bitartez.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak irisgarritasuna sustatuko du herritarrei arreta emateko instalazioetan eta gune fisikoetan, bai eta komunikazio-sistemetan ere, batez ere zailtasun bereziak dituzten pertsonentzat, gai horretan indarrean dauden legeek ezartzen dutenaren arabera.

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 en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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 4.f del artículo 59 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. La Administración Pública 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. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi garantizará la accesibilidad a las instalaciones y espacios físicos de atención a la ciudadanía, así como 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. Administrazioak bultzatuko du desgaitasunen bat duten pertsonen informazioa errazago ulertzeko sistemak eta metodologiak ezar daitezen.
4. Bereziki zainduko da irakurketa errazeko bertsioak erabiltzea dibertsitate funtzionala duten pertsonen bereziki zuzendutako eduki edo zerbitzuetan, hala nola zailtasun kognitiboak edo ulermen-zailtasunak dituztenei, adinekoei eta immigratzaileei zuzendutakoetan.

14. artikulua. Salbuespenezko egoeretan eskubideak babesteko neurriak.

1. Salbuespenezko alarma-egoeretan edo Euskadiko Larrialdi Plana (LABI) aktibatzen den egoeretan, herritarrei arreta emateko eskumena duten organoek dagozkien neurriak gauzatuko dituzte, zeinak lan-arriskuen prebentziorako zerbitzuek, agintari sanitarioek, babes zibileko agintariek eta beste edozein agintaritzak eskudunek ezartzen baitituzte.
2. Herritarrentzako arretaren eskumena duten organoek behar adina erabaki hartuko dituzte inguruabar horietan informaziorako irispidea bermatzeko eta orientazio egokia emateko arreta-bitarteko, -modalitate eta -kanal guztietan, bai eta herritarrentzako arreta-zerbitzu kalitateko, efikaz eta efiziente bat ematen jarraitzeko ere, ahal dela aurrez aurreko arretari eutsita. Edonola ere, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen funtsezko eginkizuna bermatuko da, bai eta bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko zerbitzua ere.
3. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak ebazpen bidez zehaztuko du aurrez aurreko zer prozedura murriztuko diren salbuespenezko egoeretan, eta, horretarako, kontuan hartuko du oinarrizkoak eta funtsezkoak diren.
4. Kapitulu honetan araututako salbuespenezko egoeretan, herritarrentzako arretaren eskumena

3. La Administración 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 excepcionales.

1. En situaciones excepcionales de alarma y/o activación del Plan de Emergencias de Euskadi-LABI, los órganos competentes en atención a la ciudadanía materializarán las medidas que les correspondan establecidas por los servicios de prevención de riesgos laborales, de las autoridades sanitarias, de protección civil y cualesquiera otras competentes.
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 atención a la ciudadanía 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 presenciales en situaciones excepcionales 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 situaciones excepcionales reguladas en el presente capítulo, los órganos competentes en

duten organoek behar diren neurriak hartuko dituzte herritarrei arreta emateko oinarritzko eta funtsezko zerbitzuak emango direla bermatzeko, enplegatu publikoen arloan indarrean dauden legeek xedatutakoaren arabera eta, hala badagokio, funtzio publikoaren arloko eskumena duen organoarekin koordinatuta.

5. Ahal dela, bitarteko hauek erabiliko dira:

- a) Giza baliabideak birbanatzea.
- b) Giza baliabideak berresleitzea.
- c) Eginkizunak aldi baterako esleitzea.

II. KAPITULUA. HARREMANAK BITARTEKO ELEKTRONIKOEN BIDEZ IZATEKO BETEBEHARRA

15. artikulua. Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko betebeharra.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekin bitarteko elektronikoen bidez jarri beharko dira harremanetan, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan adierazitako subjektuez gain, honako hauek:

- a) Enpresaburu indibidualak edo autonomoak, lanbide-jardueran egiten dituzten izapide eta jarduketetarako.
- b) Unibertsitateko ikasleak, egoera akademikoaren ondorioz egiten dituzten izapide eta jarduketetarako.
- c) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoko kidego, eskala edo lan-kategorietan sartzeko hautaketa-prozesuetan parte hartzen duten pertsonak bitarteko elektronikoen bidez egin beharko dituzte hautaketa-prozesuari lotutako izapide guztiak, deialdietan ezarritakoaren arabera.

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.

5. Se emplearán, preferentemente, los siguientes medios:

- a) Redistribución de efectivos.
- b) Reasignación de efectivos.
- c) Atribución temporal de funciones.

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 la Administración Pública 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 que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas y/o categorías laborales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi deben realizar por medios electrónicos todos los trámites relacionados con el proceso selectivo, de acuerdo con lo

Nolanahi ere, E eta D taldeak eta ezinduak salbuetsita daude.

que establezcan las convocatorias respectivas.

Se exceptúan, en todo caso, los grupos E, D y las personas discapacitadas.

d) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren edozein eremutako aldi baterako langileen lan-poltsetan dauden pertsonak, lan-poltsa horiei lotutako izapide eta kudeaketa guztietarako.

d) Las personas de las bolsas de trabajo de personal temporal de cualquier ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en todos los trámites y gestiones relacionados con las mismas.

e) Arestian aipatutako edonor ordezkatzan duten pertsonak.

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

2. Administrazioak, erregelamenduz, behartu ahal izango du berarekiko komunikazioa bitarteko elektroniko hutsez izatera zenbait prozeduratan, baldin eta egiaztatuta badago interesdunek (pertsona fisikoak) gaitasun ekonomikoagatik, gaitasun teknikoagatik, ardura profesionalagatik edo bestelako arrazoiengatik badutela bitarteko elektronikoetarako irispidea eta bitarteko horiek erabiltzeko modua.

2. La Administración, reglamentariamente, podrá obligar a comunicarse con ella utilizando únicamente medios electrónicos para determinados procedimientos, cuando las personas interesadas sean de ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

3. Komunikazio elektroniko hutsa ezartzen duen arauan, hauek zehaztuko dira:

3. En la norma que establezca la obligación de comunicación exclusivamente electrónica se especificará:

a) Nor dagoen horretara behartuta.

a) Las personas obligadas.

b) Zer komunikaziori aplikatzen zaion.

b) Las comunicaciones a las que se aplica.

c) Jakinarazpen elektronikoaren egikaritzea ere barne hartzen duen ala ez.

c) Si comprende o no la práctica de notificaciones electrónicas.

d) Zer bitarteko elektroniko erabiliko den.

d) El medio electrónico que se utilizará.

e) Erregistro elektronikoa erabiliko den.

e) La utilización del registro electrónico.

4. Bekak, laguntzak eta dirulaguntzak emateko prozeduren oinarri arautzaileei buruzko dekretuek, bitarteko elektronikoak nahitaez erabili beharra ezarri ahal izango dute, baldin eta aurreko paragrafoan adierazitako inguruabarrak betetzen direla justifikatzen badute. Inguruabar horiek onartzeko

4. Los Decretos de las bases reguladoras 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 en ellas la concurrencia de las circunstancias indicadas en el apartado anterior, justificación que deberá

prozeduraren memorian jaso beharko da justifikazio hori.

Administrazioarekiko harreman guztiak elektronikoki izateko betebeharra duen norbaitek beste kanal batetik egiten badu izapideren bat, martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 14. artikuluko zuzenketa-araubidea aplikatuko zaio –203/2021 Errege Dekretua, Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duena–.

5. Bitarteko teknologikoak erabili ezin direnerako, zerbitzu publikoak ez eteteko mekanismoak aurreikusiko dira.

16. artikulua. Enplegatu publikoen eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren arteko harremanak.

1. Enplegatu publikoek, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan duten lanpostuko eginkizunak betetzen dituztenean, eta enplegatu publiko izateagatik egiten dituzten izapide eta jarduketetan, nahitaez izan beharko dituzte harremanak bitarteko elektronikoen bidez.
2. Desgaitasun intelektuala duten enplegatu publikoek, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan duten lanpostuko eginkizunak betetzen ari direnean, eta enplegatu publiko izateagatik egiten dituzten izapide eta jarduketetan, aukeratu ahal izango dute harremanak bitarteko elektronikoen bidez izan ala ez.
3. Betebehar hori eragozten duen inguruabarren bat izanez gero, zerbitzuak ematen dituen organo edo unitateko titularrak edo hark izendatutako pertsonak bermatu beharko diete enplegatu publikoei bitarteko horiek erabiltzen lagunduko zaiela.

recogerse en la memoria del procedimiento para la aprobación de las mismas.

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.

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

Artículo 16. Relaciones de las personas empleadas públicas con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

1. Las personas empleadas públicas, cuando estén desempeñando de forma efectiva sus puestos de trabajo en Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos, para los trámites y actuaciones que realicen por razón de su condición de personal empleado público.
2. Las personas empleadas públicas con discapacidad intelectual, cuando estén desempeñando de forma efectiva sus puestos de trabajo en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, podrán elegir relacionarse a través de medios electrónicos para los trámites y actuaciones que realicen por razón de su condición de personal empleado público.
3. En el caso de circunstancias que impidan el cumplimiento de esta obligación, la persona titular del órgano o unidad en que prestan servicios, o las personas designadas por ella, deben garantizar a las personas empleadas públicas la asistencia en el uso de estos medios.

17. artikulua. Pertsona fisikoen eta Administrazioaren arteko harremanak.

1. Administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoen bidez nahitaez izan behar ez dituzten pertsona fisikoek noiznahi erabaki ahal izango dute ea bitarteko elektronikoa erabiliko dituzten ala ez eskubide eta betebeharrak baliatzeko Administrazioarekiko harremanetan.
2. Administrazio publikoekin komunikatzeko aukeratzen duten bidea edozein unetan aldatu ahal izango dute; hala ere, prozedura izapidetzeko eskumena duen organoari eman beharko diote horren berri, jasota gera dadin.

Prozedura izapidetzeko eskumena duen organoak horren berri izan eta hurrengo bosgarren egun baliodunetik aurrera sortuko dira komunikazio-ondorioak.

3. Administrazioak bitarteko elektronikoa erabiliko ditu pertsona fisikoekiko komunikazioetan, baldin eta hala eskatu edo berriaz onartu badute. Eskabidea eta onarpen horiek bitarteko elektronikoen bidez bidali eta jaso ahal izango dira kasu guztietan.
4. Aparteko alarma-egoeretan eta/edo Euskadiko Larrialdi Plana (LABI) aktibatzeko egoeretan, herritarrei arreta emateko eskumena duten organoek gauzatuko dituzte lan-arriskuen prebentzioko zerbitzuek, osasun-agintariak, babes zibileko agintariak eta beste edozein agintaritza eskudunek ezarritako neurriak.
5. Herritarrei arreta emateko eskumena duten organoek behar adina erabaki hartuko dituzte egoera horietan informazioa eta orientazio egokia bermatzeko arreta-bitarteko, -modalitate eta -kanal guztietan, bai eta herritarrei arreta emateko zerbitzu kalitatezkoa, eraginkorra eta eraginkorra ematen jarraitzeko ere, ahal den neurrian aurrez aurreko arreta

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

1. Las personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración podrán elegir en todo momento si se relacionan con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no.
2. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento, si bien deberá comunicarse al órgano competente para la tramitación del procedimiento, de forma que quede constancia de la misma.

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. La Administración utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con las personas físicas, siempre que ésta lo haya solicitado o consentido expresamente. La solicitud y el consentimiento podrán, en todo caso, emitirse y recabarse por medios electrónicos.
4. En situaciones excepcionales de alarma y/o activación del Plan de Emergencias de Euskadi-LABI, los órganos competentes en atención a la ciudadanía materializarán las medidas que les correspondan establecidas por los servicios de prevención de riesgos laborales, de las autoridades sanitarias, de protección civil y cualesquiera otras competentes.
5. 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 atención a la ciudadanía de calidad,

mantenduz. Nolanahi ere, erregistroaren arloan laguntza-bulegoen funtsezko eginkizuna bermatuko da, bai eta baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza ere.

6. Salbuespenezko egoeretako prozedura presentzialen murrizketa Herritarrei arreta emateko arloan eskumena duen organoaren ebazpen bidez zehaztuko da, haien oinarritzko eta funtsezko izaeran oinarrituta.

7. Kapitulu honetan araututako salbuespenezko egoeretan, herritarrei arreta emateko eskumena duten organoek beharrezko neurriak hartuko dituzte herritarrei arreta emateko oinarritzko eta funtsezko zerbitzuak bermatzeko beharrezkoak diren baliabideak xedatzeko, enplegatu publikoen arloan indarrean dagoen legerian ezarritakoaren arabera eta, hala badagokio, funtzio publikoaren arloan eskumena duen organoarekin koordinatuta.

8. Ahal dela, honako bitarteko hauek erabiliko dira:

- a) Giza baliabideen birbanaketa.
- b) Langileen berresleipena.
- c) Eginkizunen aldi baterako esleitzea.

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.

6. La reducción de los procedimientos presenciales en situaciones excepcionales se determinará, por Resolución del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía en base a su carácter básico y esencial.

7. En las situaciones excepcionales reguladas en el presente capítulo, 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.

8. Se emplearán, preferentemente, los siguientes medios:

- a) Redistribución de efectivos.
- b) Reasignación de efectivos.
- c) Atribución temporal de funciones.

III. TITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETAREN EGINKIZUNAK, MODALITATEAK ETA MAILAK

TÍTULO III. FUNCIONES, MODALIDADES Y NIVELES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

18. artikulua. Herritarrentzako arretaren eginkizunak.

Artículo 18. Funciones de atención a la ciudadanía.

1. Herritarrentzako arreta-zerbitzuen helburua hau da: Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak ematen dituen zerbitzuei buruz informatu eta orientatzea, eta Administrazio orokorrarekiko harremanak erraztea, bereziki administrazio-izapideak egiteko, erabilitako kanala edozein dela ere.

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 facilitar las relaciones con la misma, particularmente en la realización de trámites

administrativos, con independencia del canal utilizado.

2. Administrazio-informazioak hauek hartzen ditu barnean:

- a) Administrazio-informazio orokorra ematea herritarrei.
- b) Administrazio-informazio espezializatua ematea, kasuan kasuko araudi espezifikoren arabera, edo herritarrek egiten dituzten eta tratamendu espezializatua behar duten eskabide, eskaera edo kontsultak organo eskudunari igorri eta bideratzea.
- c) Administrazio-informazio partikularra orientatu eta ematea.

3. Dokumentuak jaso eta erregistratzeak hauek hartzen ditu barnean:

- a) Dokumentuak, inprimakiak eta formularioak betetzeko orientazioa eta aholkuak ematea, eta, hala badagokio, erantsi beharreko dokumentazioari buruzko informazioa ematea.
- b) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen eginkizunak egitea.
- c) Eskabideak, idazkiak eta dokumentuak jaso, egiaztatu, digitalizatu eta erregistratzea, bakoitzari dagokion administrazio-prozedura izapidetzen hastea, eta dokumentazioa entregatu izanaren egiaztagiriak egitea.
- d) Dokumentazioa banatzea eta sail, organismo edo erakunde eskudunera bideratzea.

4. Eskubideak baliatzeko eta betebeharrak betetzeko laguntza eta orientazioa emateak hauek hartzen ditu barnean:

- a) Bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea Administrazioarekin kanal horren bidez

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 institución competente.

4. La asistencia y orientación 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.

harremanak izatera behartuta ez dauden pertsonen.

- b) Herritarrei laguntzea eskariak egiteko eskubidea baliatzen –Eskariak Egiteko Eskubidea arautzen duen azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoan dago araututa–.
- c) Tasak, zehapenak eta prezio publikoak kobratzea, Administrazioaren ordainketa- eta kobrantza-sistema integralaren bidez.
- d) Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboa, Erregistro Elektronik Orokorra, Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoa eta Gaitutako Funtzionarioen Erregistroa kudeatzea.
- e) Kexak eta iradokizunak kudeatzea kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa kudeatzea da.

- 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 Electrónico de Apoderamientos y el Registro de Personal Funcionario Habilitado.
- e) La gestión de quejas y sugerencias implica la gestión del Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

19. artikulua. Herritarrentzako arretaren modalitateak.

1. Herritarrei arreta emateko sistema integrala 21. artikuluan dago araututa; haren bidez emango da herritarrentzako arreta; horretarako, aurrerapen teknologikoen arabera une bakoitzean gaitutako modalitateak daude, eta modalitate horiek irisgarritasunaren arloan indarrean dauden estandarrak beteko dituzte.
2. Herritarrentzako arreta informatika- eta telekomunikazio-teknologiek ahalbidetzen dituzten kanal, bitarteko edo sistemen bidez eman daiteke, betiere pertsonen eskubideak eta dekretu honetan eta indarreko legeetan adierazitako printzipioak errespetatuta.
3. Herritarrek beren beharretara ondoen egokitzen den irispide-modalitatea aukeratu ahal izango dute, erabilgarri dauden artetik, eta Administrazioarekin harremanetan jarri ahal izango dira herritarrentzako arretarako modalitate batez baliatuta edo zenbait

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 informática y telecomunicaciones 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 a la ciudadanía en función del canal de prestación del servicio:

konbinatuta, zerbitzua emateko kanalaren arabera:

a) Arreta elektronikoa: irispide-puntu elektroniko bakarraren bidez emango da –34. artikuluan dago araututa– eta, hortik sartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren egoitza elektronikoaren bidez – 35. artikuluan dago araututa–.

b) Aurrez aurreko arreta: interesduna agintarien eta enplegatu publikoen aurrean pertsonatuta eta, berariaz, herritarrentzako arreta-zerbitzukoaren aurrean, horretarako antolatutako bulego eta dependentzietan.

c) Arreta telefonikoa: telefono orokor bakarraren bidez emango da, hargatik eragotzi gabe telefono espezializatuen bidez ematea eskumen-eremu jakin batzuetan, hain zuzen ere, espezifiktasunaren ondorioz.

d) Arretarako beste modalitate batzuk: aurrerapen teknologikoen arabera joango dira onartzen.

Bitarteko horiek sortu, aldatu eta garatzeko, ezarritako politikak beteko dira.

4. Arreta-eskabidea egiten denetik erantzuna hartu arteko denboraren arabera, herritarrentzako arreta honelakoa izan daiteke:

a) Berehalako arreta: eskabidea egiten duten une berean ematen zaie arreta herritarrei.

b) Arreta geroratua: eskabidea egin ondoren ematen zaie arreta herritarrei.

Arreta geroratuko da baldin eta eskabideagatik beragatik edo kanalagatik ezin bada berehala erantzun dauden arreta-kanalaren bidez, baizik eta gerora bestelako

a) Atención electrónica, que se prestará por medio del punto único de acceso electrónico regulado en el artículo 34 y, a través de él por la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi regulada en el artículo 35.

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

a) Atención inmediata, cuando la atención a la ciudadanía se realiza en el mismo momento de la solicitud.

b) Atención diferida, cuando la atención a la ciudadanía se realiza con posterioridad a la solicitud.

La atención se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud o del canal, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente, mediante

komunikazio batzuen bidez: postaz, telefonoz, komunikazio elektronikoz.

comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas, u otras.

5. Enplegatu publikoen laguntza zenbateraino den beharrezkoa kontuan hartuta, arreta honelakoa izan daiteke:

- a) Lagunduriko arreta: arreta orokorreko eta arreta espezializatuko langileek lagundua.
- b) Autozerbitzuko arreta: interesdunak bitarteko elektronikoen bidez gauzatutako ekintza autonomoa.

5. 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.

20. artikulua. Herritarrentzako arretaren mailak.

Artículo 20. Niveles de atención a la ciudadanía.

1. Kontuan hartuta herritarrentzako arreta emateko zenbateraino den beharrezkoa bai jakintza espezializatuak izatea, bai bigarren mailako informazio-sistema edo -plataformetarako irispidea izatea, bai informazioa, datuak edo dokumentuak prestatzea, arreta-maila hauek ezartzen dira:

- a) Maila orokorra: oinarrizko laguntza, informazioa eta orientazioa emango da prozedurak eta zerbitzu publikoak modu multikanal batean izapidetzeko.
- b) Maila espezializatua: administrazio-organismoaren eskumen-eremuko zerbitzu publikoei eta prozedura espezifikoiei buruzko informazioa emango da.
- c) Maila partikularra: interesdunari bere espedientei buruzko informazio zehatza emango zaio administrazio-prozeduretan.

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 de segundo nivel y/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. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organismoaren erantzukizuna da herritarrei aurrez aurreko kanalean eta telefono bidezkoan ematen zaien arretaren maila orokorra.

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. Kanal elektronikoan, hauek hartuko dira arreta-maila orokortzat:

- a) Web-atarietako informazioa eta, bereziki, egoitza elektronikoan argitaratutako zerbitzuen eta prozeduren informazio-fitxa.

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

Horren gaineko erantzukizuna gai, zerbitzu eta prozedura bakoitzaren eskumena duen organoarena izango da.

b) Herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea. Laguntza hori VII. tituluaren II. kapituluan dago araututa.

c) «euskadi.eus» postontzi elektronikoa orokorra.

4. Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Arreta Emateko Zentroa, 62.2.a. artikuluan arautua, bigarren mailako arreta espezializatua da, gorabehera eta herritarrek kanal elektronikoa erabil dezaten laguntzeari buruzkoa.

5. Herritarrei arreta maila espezializatuan eta partikularrean eskatu ahal izango dute:

a) Arlo, jardun-arlo eta prozedura bakoitzean eskumena duten administrazio-organoei zuzenean.

b) Zeharka, Zuzenean Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuaren arreta maila orokorretik aurrekoetara lekualdatuz edo eskalatuz.

6. Herritarrei arreta emateko maila espezializatuaren erantzukizuna da:

a) Dagozkion eskumen eta gaiei buruzko informazio espezializatua ematea, Zuzenean Zerbitzuko herritarrentzako arreta-maila orokorrarekin lankidetzan eta koordinatuta.

b) Herritarrei kalitatezko arreta eraginkorra eta efizientea emateko inplikazio proaktiboa izatea. Horretarako, besteak beste, prozeduren deialdi publikoak koordinatuko ditu Zuzenean Zerbitzuaren arreta-maila orokorrarekin, behar besteko aurrerapenarekin, eta, bereziki, dekretu honen **X.** tituluko **III.** kapituluan xedatutakomekanismoak bereziki kontuan hartuta.

sede electrónica, cuya responsabilidad es de los órganos competentes en cada materia, servicio y procedimiento.

b) La asistencia a la ciudadanía en el uso de los medios electrónicos regulada en el capítulo II del título VII.

c) El buzón electrónico general de «euskadi.eus».

4. El Centro de Atención de las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos regulado en el artículo 62.2.a. constituye atención especializada de segundo nivel 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 materia, área de actuación 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 de calidad a la ciudadanía 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, atendiendo especialmente a los mecanismos dispuestos en el capítulo **III** del Título **X** de este Decreto.

7. Herritarrentzako arreta-maila partikularren erantzukizuna da:

Espedienteen instrukzioa eta dagozkion administrazio-prozeduren ebazpena, bere eskumenen arabera, eta espediente horiei buruzko informazio partikularra eta herritarrei arreta eskaintzea, araudian ezarritako baldintzetan.

21. artikulua. Herritarrei arreta emateko sistema integrala.

1. Ematen den zerbitzua zeharkakoa, osoa eta koherentea izan dadin, herritarrei arreta emateko sistema integrala prozesu, zerbitzu, modalitate, maila, plataforma, organo eta administrazio-unitateen multzoa da, dekretu honetan arautzen den herritarrentzako arreta-eginkizunen euskarri.
2. Eusko Jaurlaritzaren Gobernu Kontseiluak zehaztuko du, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak proposatuta, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren orotariko zer osagai eta elementu atxiki behar zaizkion, osorik edo zati batean, herritarrei arreta emateko sistema integralari.
3. Nolanahi ere, hauek osatzen dute herritarrei arreta emateko sistema integrala:
 - a) Herritarrentzako arretaren eskumena duen administrazio-organoa, Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzua eta erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak.
 - b) Arreta espezializatuaren erantzukizuna duten gainerako administrazio-organok.
 - c) Interneteko presentzia-eredua –V. tituluaren arautua.
 - d) Arreta aurrez aurre emateko bulegoen aurretiko hitzordua eta itxaronaldiak kudeatzeko sistema.
 - e) 012 telefonoaren bidezko kanal korporatiboaren, postontzi elektronikoa

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

La instrucción de los expedientes y la resolución de los procedimientos administrativos que le correspondan en razón de sus competencias y 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 del Gobierno Vasco determinará, a propuesta del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, los componentes y elementos de todo tipo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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

orokorraren eta gailu mugikorretarako bat-bateko mezularitzaren euskarri den telekomunikazio-sistema.

f) Autozerbitzurako espazio publikoak.

g) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa.

h) Ahalordeen Erregistro Elektronikoa eta Gaitutako Funtzionarioen Erregistroa.

i) Erregistro elektronikoro orokorra.

j) Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroa, herritarrei zuzendutako arloan.

k) Postontzi elektronikoro orokorra.

l) Herritarrentzako arretaren kudeaketaren jarraipena egiteko eta ebaluatzeko sistemak eta, bereziki, kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa.

m) Eta administrazio elektronikoko azpiegitura eta zerbitzu komunetan herritarrentzat eskuragarri dauden gainerako sistema eta soluzio informatikoak –dekretu honen 72. artikuluan arautuak–.

4. Herritarrei arreta emateko sistema integrala osatzen duten zerbitzuak identifikatu eta ezagutarazteko, zerbitzu-marka hauek ezarri dira:

a) «euskadi.eus», Interneteko presentziaren eta egoitza elektronikoen irudi eta marka gisa.

b) «Zuzenean», herritarrentzako arreta-zerbitzuaren irudi eta marka gisa.

Herritarrei arreta emateko sistema integralaren osagai, aplikazio eta elementu guztiak etengabe egongo dira identifikatuta sistemaren irudi korporatiboetako batekin, gutxienez.

electrónico general y a la mensajería instantánea a dispositivos móviles.

f) Los espacios públicos de autoservicio.

g) El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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

i) El Registro Electrónico General.

j) El Centro de Atención a las Personas Usuaris 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) Y el resto de sistemas y soluciones informáticas disponibles para la ciudadanía de las infraestructuras y los servicios comunes de Administración electrónica regulados en el artículo 72 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.

- | | |
|--|--|
| <p>5. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoari dagokio herritarrei arreta emateko sistema integrala zuzendu, kontrolatu eta kudeatzea, arreta espezializatua izan ezik, zerbitzu osoa eta kalitatekoa emateko, bereziki, informazioak zatika ez daitezen edo informazioen arteko kontraesanak sor ez daitezen, eta herritarrek Administrazioarekin komunikatzeko bidea aukeratzeko duten eskubidea bermatzeko.</p> | <p>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.</p> |
| <p>6. Herritarrei arreta emateko sistema integraleko aplikazio informatikoetarako mandaturen bat egiten bazaie baliabide propioei, datu pertsonalen tratamendurako jardueren informazio-fitxak sartuko dira mandatuan, zeinak egongo baitira tratamendu-jardueren erregistroan erregistratuta eta «euskadi.eus»en argitaratuta.</p> | <p>6. 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».</p> |
| <p>7. Tratamendu-jardueren erregistroan eta baliabide propioei egindako mandatueta, gainerako administrazio-organismo eskudunetatik bereizita zehaztuko dira datu pertsonalak tratatzeko jarduerak, baldin eta haien erantzukizuna herritarrentzako arretaren eskumena duen organismoarena bada berariaz eta eskusiboki.</p> | <p>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.</p> |

IV. TITULUA. HERRITARRENTZAKO INFORMAZIOA

I. KAPITULUA. PUBLIKOTASUN AKTIBOA ETA INFORMAZIO PUBLIKOA ESKURATZEKO ESKUBIDEA

22. artikulua. Informazio publikoaren publikotasun aktiboa.

1. Hauxe da publikotasun aktiboa: jardueren gardentasuna bermatzen duen informazio publiko garrantzitsua eta eguneratua eta, batez ere, jarduera publikoaren funtzionamenduari

TÍTULO IV. INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

CAPÍTULO I. PUBLICIDAD ACTIVA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Artículo 22. La publicidad activa de la información pública.

1. Se entiende por publicidad activa la obligación de hacer pública por propia iniciativa de manera periódica y actualizada la información pública de relevancia que garantice la transparencia de su actividad y, en particular, la relacionada con

eta kontrolari lotutakoa norberaren ekimenez eta aldizka aditzera eman beharra.

2. Aurreko apartatuan adierazitako informazio hori irisgarri egongo da, behintzat, leku hauetan: «euskadi.eus» atarian, egoitza elektronikoan, www.gardena.euskadi.eus gardentasun-atarian eta www.legegunea.euskadi.eus atarian.
3. Publikotasun aktiboaren printzipioetan, gai horretako betebeharretan eta gainerako erregulazioetan, indarreko araudi espezifikoak beteko da.
4. Gobernu irekiaren eskumena duen organoak ezarriko ditu informazioaren publikotasun aktibo homogeneoa lortzeko behar diren koordinazio-mekanismoak, irizpideak, estandarrak eta bitarteko teknologikoak.
5. Sailek, organismoek eta enteei sailaren barruan eskumen horizontalak dituen organo bati esleituiko dizkiote informazio publikoa biltzeko eta zabaltzeko eginkizunak, baldin eta lege substantiboak ez badiot beste organo bati esleitzen haiek kudeatzen duten informazioa argitaratzeko eskumena.

23. artikulua. Informazio publikora irispidea izateko eskubidea.

1. Informazio publikora irispidea izateko eskubidea gai horretako indarreko lege espezifikoaren arabera arautuko da.
2. «euskadi.eus» atariaren bitartez zabalduko da informazio publikora irispidea izateko eskubidea, eta bertan azalduko dira eskubide hori erabiltzeko kanalak, herritarrekiko interakziorako beste zerbitzu batzuetatik bereizita.

24. artikulua. Informazio publikora iristeko eskubidea.

1. Prozeduraren hasieran, eskubidea egingo da; horretarako, lehenik, informaziora iritsi nahi

el funcionamiento y control de su actuación pública.

2. La información a la que se refiere el apartado anterior estará accesible, al menos, en el portal «euskadi.eus», en la sede electrónica, en el portal de transparencia www.gardena.euskadi.eus y en el portal www.legegunea.euskadi.eus.
3. Los principios que guían la publicidad activa, las obligaciones en la materia y resto de regulaciones se regirán por la normativa específica vigente.
4. El órgano competente en Gobierno abierto establecerá los mecanismos de coordinación, los criterios, estándares y los medios tecnológicos necesarios para una homogénea publicidad activa de la información.
5. Los diversos departamentos, organismos y entes atribuirán a un órgano de los que ostentan competencias horizontales en el seno del departamento las funciones de recabar y difundir la información pública salvo que la ley sustantiva atribuya a otro órgano la competencia para la publicación de la información por ellos gestionada.

Artículo 23. El derecho de acceso a la información pública.

1. El ejercicio del derecho de acceso a la información pública se regirá por la legislación específica vigente en la materia.
2. A través de «euskadi.eus» se publicitará el derecho de acceso a la información pública y los canales para su ejercicio, diferenciándolo de otros servicios de interacción con la ciudadanía.

Artículo 24. Solicitud de acceso a la información pública.

1. El procedimiento se iniciará mediante solicitud, previa identificación de la persona que desea

duen pertsona identifikatu beharko da. Ahal dela elektronikoki egingo da, nahiz eta aurrez aurreko kanalen bidez edo posta arruntaren bidez ere egin daitekeen. Ez da beharrezkoa eskabidea arrazoitzea.

2. Erregistro elektronikoro korrean erregistratuko da eskabidea, eta izapidetze elektronikorako plataforma komunean izapidetuko da prozedura guztia.
3. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak eskabide sailkatu eta helaraziko dio jarduketa-arlo edo gai horren eskumena duen organoari.
4. Arloa edo arloak kalifikatutakoan, gai horren eskumena duen sail, organismo edo enteari bidali behar zaio eskabidea, espedientea instruitu eta ebatz dezan.
5. Eskabideak sail, organismo edo ente bati baino gehiagori eragiten badie: eskatutako informazioa askotarikoa bada eta elkarri lotuta ez badago, espedientetan banatuko da, eskabideak eragindako arloak adina espedientetan, erantzuna arin kudeatu ahal izateko.

II. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETARAKO ADMINISTRAZIO-INFORMAZIOA

25. artikulua. Kontzeptua eta irismena.

1. Administrazio-informazioa bitarteko bat da, haren bidez herritarrek jakin dezaten beren eskubide, betebeharrak eta interes legítimo individual zein kolektiboak zein diren, eta ondasun eta zerbitzu publikoak erabil ditzaten.
2. Administrazio-informazioak hizkera argian idatzita egon beharko du, hau da, erraz ulertzeko moduan, labur eta ondo antolatuta eman beharko da, eta bermatuko du dekretu honen 4. artikuluan adierazitako printzipioak betetzen direla.

acceder a la información, preferentemente por vía electrónica, pero también a través del canal presencial o por correo ordinario. No es necesario motivar la solicitud.

2. La solicitud se registrará en el registro electrónico general y todo el procedimiento se tramitará en la Plataforma Común de Tramitación Electrónica.
3. El órgano competente en atención a la ciudadanía tipificará y escalará la solicitud al órgano competente del área de actuación o materia implicada.
4. La calificación del área o áreas supondrá la remisión de dicha solicitud al departamento, organismo o ente competente en la materia para la instrucción del expediente y su resolución.
5. En el caso de que la solicitud afecte a varios departamentos, organismos o entes, si la información solicitada es diversa y no guarda relación entre sí, el expediente se dividirá en tantos expedientes como áreas implicadas por la solicitud haya al objeto de facilitar la gestión ágil de la respuesta.

CAPÍTULO II. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Artículo 25. Concepto y alcance.

1. 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.
2. 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 4 del presente Decreto.

Administrazioak zainduko du administrazio-informazioa bitarteko eta formatu egokietan eskuragarri egongo dela desgaitasuna duten pertsonen irispidean izateko eta ulertzeko moduan; horretarako, irakurketa errazeko beste bertsio batzuk eskainiko ditu beharrezkotzat jotzen badu.

3. Gai bakoitzaren eskumena duten administrazio-organoek behar diren neurriak hartuko dituzte herritarrentzako administrazio-informazioa beren eskumeneko prozesuetan sar dadin, eta eginkizun horretan inplikatuko dituzte prozesu horietara atxikitako langileak, dekretu honetan xedatutako modua eta irismena kontuan hartuta.

4. Edukiari eta irismenari dagokienez, informazio bera izango da herritarrei arreta emateko modalitatea edozein dela ere –19. artikuluan arautua–.

Gai bakoitzaren eskumena duten administrazio-organoak dira informazio-iturriak, eta «euskadi.eus» atarian eta egoitza elektronikoa sortuko dute informazioa, baita eguneratuta mantendu ere. Halaber, hala badagokio, aldian-aldian eta denboraz, Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzura bidaliko dute.

5. Administrazioak bitarteko eta bide egokiak jarriko ditu jakin nahi den eta eskatzen den administrazio-informazio edo gai bakoitzerako. Komunikazio pertsonala erabiliko da baldin eta hala eskatu bada edo tratatu beharreko informazioaren konfidentzialtasunaren edo konplexutasunaren ondorioz hala behar bada eta eskatzailearekin hala adosten bada.
6. Emandako administrazio-informazioa orokorra, espezializatua edo partikularra izan daiteke edukiaren, irismenaren eta akreditazio-betekizunaren arabera.

26. artikulua. Administrazio-informazio orokorra.

1. Administrazio-informazio orokorraren helburua hau da: Euskal Autonomia Erkidegoko

La Administración velará para 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.

3. 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.

4. La información será la misma en su contenido y alcance independientemente de cual 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.

5. 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 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.

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

Artículo 26. Información administrativa general.

1. La información administrativa general tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global,

Administrazio publikoaren jardueraren ikuspegi orokorra, homogeneoa eta sistematizaturik ematea herritarrei, eta zerbitzu publikoak irispidean izateko eskubidea erraztea.

2. Administrazio-informazio orokorra hauek eratzen dute:

a) Organismo eta administrazio-unitateen identifikazioari, helburuei, eskumenei, egiturari, funtzionamenduari eta kokalekuari buruzkoa.

b) Herritarrek egin nahi dituzten proiektu, jarduketak edo eskabideei xedapenak ezartzen dizkieten betekizun juridiko edo teknikoei buruzkoa.

c) Zerbitzu publikoei eta prestazioei buruzkoa, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren harremanetan jakin behar duten beste edozein datu buruzkoa ere.

3. Zehazki, hauei buruzko informazioa hartuko du barnean:

a) Antolaketa-egitura eta eskumen-eremua, administrazio-organismo, -zerbitzu eta -unitateen direktorioa eta ordutegiak barne.

b) Ematen dituzten zerbitzu publikoak, kudeatzen dituzten prozedurak, izapidetze-modalitateak eta eskatzen den dokumentazioa, zerrenda publikoak, unitate arduradunak, bulegoen kokapena eta, oro har, herritarrei zerbitzuekin harremanetan jartzeko aukera ematen dien informazio guztia, eta muga bakarrak izango dira eskumen-esparrutik, eskura dituzten bitarteko materialetatik eta herritarrek hautatutako komunikazio-sistematik eratorritakoak.

Zerbitzuen eta Prozeduren Katalogo Korporatiboan (61. artikuluan dago araututa) jasotako zerbitzuak eta prozedurak, zehazten den moduan, eta, gutxienez, horien

homogénea y sistematizada de la actividad de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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 de su ámbito competencial, de los medios materiales disponibles y del sistema de comunicación elegido por la ciudadanía.

Los servicios y procedimientos incluidos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos regulado en el artículo 61 en la forma que se determine, que incluirá como

izapideak, epeak, dokumentuak, organo arduradunak eta gainerako oinarrizko elementuak.

c) Oro har, herritarrek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekin edo haren jarduketa-eremuren batekin duten harremanean jakiteko eskubidea duten beste edozein datu, baldin eta administrazio-informazio espezializatua edo partikularra ez bada.

4. Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuak emango du administrazio-informazio orokorra, bai aurrez aurre, bai telefonoz, bai kanal elektronikoaren «euskadi.eus» atari-sarean –44. artikuluan arautua–.

5. Administrazio-informazio orokorra, eskuragarri badago, inolako legitimaziorik egiaztatu beharrik izan gabe emango zaie herritarrei, eta berehala emango da, atzerapenik gabe eta erantzuteko denbora mugatu gabe.

6. Herritarrek eskatutako administrazio-informazio orokorra ez badago kanal erabilgarrietako batean ere, Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuak gaiaren edo jarduketa-arloaren eskumena duen administrazio-organismoari eskatuko dio. Organo horrek berehala erantzun beharko dio aipatutako zerbitzuari, eta informazioa eman eta argitaratuko du kanal erabilgarri guztietan, bai eta «euskadi.eus»en ere.

27. artikulua. Administrazio-informazio espezializatua.

1. Administrazio-informazio espezializatuaren helburua hau da: herritarrei Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren jardueraren eduki espezifiko eta xehearen berri ematea.

mínimo los trámites, plazos, documentos, órganos responsables y demás elementos básicos de aquellos.

c) En general, cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer en su relación con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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» del canal electrónico regulada en el artículo 44.

5. La información administrativa general siempre que se encuentre disponible se facilitará a la ciudadanía sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna y será suministrada de forma inmediata sin demora ni de 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 27. 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2. Administrazio-informazioa espezializatua da, baldin eta informazio osagarria bildu edo bereziki gaitutako langileen arreta behar bada informazio hori emateko:

a) Gaia dela eta.

b) Xehetasunezko ezaugarri espezifikoak direla eta.

c) Konplexutasun juridiko edo tekniko dela eta.

Administrazio-informazio espezializatutzat hartuko da beste edozein datu, herritarrek egin nahi dituzten proiektu, jarduketa edo eskabideei buruzkoa, baldin eta jakiteko eskubidea badute eta administrazio-informazio orokor edo partikularra ez bada.

3. Administrazio-informazio espezializatua jarduketa-arloaren edo gaiaren eskumena duten administrazio-organismoek emango dute, bai aurrez aurre, bai telefonoz, bai «euskadi.eus» atarian, bai kanal elektronikoko egoitza elektronikoan.

Organo horiei administrazio-informazio espezializatua eskatu ahal izango diete herritarrek zuzenean beraiek eskabidea aurkeztuta, edo Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak helarazita.

4. Administrazio-informazio espezializatua emateko, ez da inolako legitimaziorik egiaztatu behar izango, eta berehala edo ahalik eta eperik laburrenean emango da.

28. artikulua. Administrazio-informazio orokorraren eta espezializatuaren izaera eta ondorioak.

1. Herritarrentzako arretarako administrazio-informazioari dagokionez:

a) Inola ere ez da arauen interpretaziorik egingo, ez eta kontsiderazio juridiko edo ekonomikorik ere, ekintza sinple hauek baizik:

2. La información administrativa se entenderá especializada cuando para facilitarla se requiera recabar información complementaria y/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.

Cualquier otro dato sobre los proyectos, actuaciones o solicitudes que se proponga realizar que la ciudadanía tenga derecho a conocer y que no tenga el carácter de información administrativa general o particular se entenderá como información administrativa especializada.

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, tanto en el canal presencial como en el telefónico, así como en el portal «euskadi.eus» y sede electrónica del canal electrónico.

Las solicitudes de información administrativa especializada a dichos órganos pueden ser directas de la ciudadanía o trasladadas 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 28. 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

kontzeptuak zehaztu, legezko aukerei buruzko informazioa eman edo inprimakiak eta eskabideak betetzen lagundu.

conceptos, información de opciones legales o ayuda en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

b) Ez du eskatzaileen edo hirugarrenen aldeko eskubiderik edo eskubide-igurikimenik sortuko, eta ezin izango ditu kaltetu, zuzenean edo zeharka, interesdunen, hirugarrenen edo Administrazioaren eskubideak edo interes legítimoak, hargatiki eragotzi gabe izaera espezifikoak beste erregulazio batzuetan xedatutakoa.

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) Ez dute inolako loturarik eskainiko administrazio-prozedurarako; zentzu horretan, ezin izango da argudio gisa erabili epeak eten edo geldiarazteko, iraungitzeko edo preskribatzeko, eta espedientean ez da izango jakinarazpenerako tresna formala.

c) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información 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) Ezin izango da izan prozeduran alegatzeko moduko erantzuna –Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak adierazia–, eta ezin izango du sortu ondorio juridiko edo ekonomikorik.

d) No podrá suponer respuesta alegable en el procedimiento, a la que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ni tener trascendencia jurídica o económica.

2. Interneten eskainitako administrazio-informazio orokorrak ez du ordeztzen lege, xedapen orokor eta egintzen legezko publikotasuna, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu behar baitira, horixe baita haien autentikotasunaren eta edukiaren fede ematen duen tresna.

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 autenticidad y contenido.

3. Administrazio-informazioaren urteko ebaluazioaren emaitza –117. artikuluan adierazia– kontuan hartu beharko da herritarrentzako administrazio-informazioa etengabe hobetzeko.

3. El resultado de la evaluación anual de la información administrativa, indicado en el artículo 117, se deberá tener en cuenta a efectos de la mejora continua de la información administrativa a la ciudadanía.

29. artikulua. Administrazio-informazio partikularra.

Artículo 29. Información administrativa particular.

1. Administrazio-informazio partikularrak interesdunei aukera ematen die izapidetzen ari diren edo amaituta dauden prozeduren

1. La información administrativa particular es aquella que, con sujeción a lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes, posibilita el

egoerari edo edukiari buruzko eskubide eta interes legítimo zehatzak baliatzeko, indarreko lege eta erregelamenduetan ezarritakoaren arabera.

2. Izapidetzen ari diren edo amaituta dauden prozedura eta espedienteen egoerari edo edukiari buruzko informazioak hauek hartuko ditu barnean:

- a) Izapidetzeko erantzukizuna duten agintari eta langileen identifikazioa.

- b) Egindako izapideak eta bakoitzaren datak.

- c) Dokumentu elektronikoak.

3. Gaiaren eta prozeduraren eskumena duten administrazio-organismoek emango dute administrazio-informazio partikularra.

Administrazio-informazio partikularra eskatu ahal izango diete herritarrek administrazio-organismo eskudunei, zuzenean beraiek eskabidea aurkeztuta edo Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak helarazita.

4. Bermatu egingo da interesdunek aukera izatea administrazio-informazio partikularra irispidean izateko eta administrazio-espedienteen egoeraren berri izateko egoitza elektronikoan herritarrentzat dagoen karpetan: «Nire karpeta-Mi karpeta» –66. artikuluan arautua–.

5. Administrazio-informazio partikularra administrazio-prozedura erkideari eta datu pertsonalen babesari buruzko araudian xedatutakoaren arabera emango da. Baina, eman aurretik, interesdunei eskatuko zaie legeek xedatutako edozein identifikazio-bitartekoren bidez identifikatzeko. Izan ere, informazio hori prozedura bakoitzeko interesdunei edo haien legezko ordezkari baidin ezin izango zaie eman.

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 su fecha.

- 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 de la sede electrónica: «Nire karpeta-Mi karpeta» regulada en el artículo 66.

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

30. artikulua. Herritarrentzako arretarako administrazio-informazioaren ardura.

1. Jarduketa-arloaren, gaia, zerbitzua eta prozeduraren eskumena duten administrazio-organoak izango dira administrazio-informazioa prestatzeaz eta herritarrei emateaz arduratuko diren organoak, behar diren kasu, arreta-maila, eta kanal guztietan.
2. Administrazio-organo eskudunak arduratuko dira beren informazioa kanal eta sistema guztietan behar bezala sartzeaz, aldatzeaz, jarraipena egiteaz eta eguneratzeaz, dekretu honetan ezarritako printzipioen arabera.

Informazioa nolabait aldatuz gero, bitarteko, euskarri, dokumentu eta kanal guztietan aldatu beharko da.

3. Administrazio-organoek herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak definitutako irizpide eta estandarren arabera prestatu eta eguneratu beharko dute administrazio-informazioa, denboraz, arreta-zerbitzu guztiek herritarrei erantzun egokiak eman ahal izateko.
4. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak emango du informazio hori, hala behar den kasu, arreta-maila eta kanaletan, iturri gisa hartuta jarduketa-arlo eta gai bakoitzaren eskumena duten administrazio-organoek landutako informazioa.

Herritarrei arreta emateko eskumena duen organoaren arreta hori 131. artikuluko 1.e) eta 2. paragrafoetan xedatutakoaren mende egongo da.

31. artikulua. Datu pertsonalak.

Herritarrentzako administrazio-informazioa pertsona fisikoen intimitateari nolabait eragiten dioten datu pertsonalei buruzkoa bada, gai horretan indarrean dauden lege espezifikoek

Artículo 30. Responsabilidad de la información administrativa para atención a la ciudadanía.

1. Los órganos responsables de elaborar la información administrativa y suministrarla a la ciudadanía en los casos, niveles de atención y canales que corresponda serán los órganos administrativos competentes en cada área de actuación, materia, servicio y procedimiento.
2. Los órganos administrativos competentes serán responsables de 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.

3. Los órganos administrativos deberán elaborar y actualizar la información administrativa de acuerdo con los criterios y estándares definidos por el órgano competente en materia de 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.
4. 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 131.

Artículo 31. Datos de carácter personal.

Cuando la información administrativa a la ciudadanía se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad de las personas físicas, la información se

ezarritako mugen eta baldintzen arabera emango da informazio hori.

32. artikulua. Administrazio-informazioaren ezaugarriak.

1. Administrazio-informazioaren kalitate-irizpideak aldiari behin ebaluatuko dira, eta haien gaineko txostena egin. Zehazkiago, honako hauek dira:

- a) Homogeneotasuna: informazioaren egiturak berdina izan behar du beti.
- b) Zehaztasuna: informazioak zehatz adierazi beharko ditu edukiak, zerbitzuak eta prozedurak.
- c) Osotasuna: informazioak osoa izan behar du, herritarrek egindako eskariei bide eman edo prozesua hasi ahal izateko beste kontsulta batzuk egin beharrik gabe.
- d) Argitasuna eta konkretutasuna: ahalik eta zehatzen eta laburren adieraziko da informazioa.
- e) Eguneratzea: informazioa etengabe eguneratu beharko da, eta zaharkitutako edukiak kendu beharko dira.
- f) Eskarirako orientazioa: informazioaren edukia eta irizpidea herritarren beharren arabera izango dira.
- g) Informazioaren unibertsaltasuna: Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren eskumeneko informazio orokorra, espezializatua eta partikularra emango da.

2. Informatze hutserako argitaratzen diren dokumentu elektronikoek eta administrazio-espediente baten parte ez direnek ez dute sinadura elektronikoaren beharrik izango. Nolanahi ere, beti identifikatu beharko da jatorria.

3. Herritarrentzako arretaren eskumena duen administrazio-organismoak eta Gobernantza,

proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la legislación específica vigente en la materia.

Artículo 32. 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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

Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordeak zainduko dute aurreko apartatuan ezarritako irizpideak bete daitezen.

Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

V. TITULUA. INTERNETEKO PRESENTZIA

I. KAPITULUA. INTERNETEKO PRESENTZIA-EREDUA

33. artikulua. Interneteko presentzia-ereduaren definizioa.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Interneteko presentzia-eredua funtsezkoa da herritarrei arreta emateko sistema integralean, eta helburu hauek ditu:
 - a) Interneten erreferente izango den Euskal Autonomia Erkidegoaren irudi instituzionala sustatzea.
 - b) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak eskaintzen dituen eduki eta zerbitzuetarako irispidea artikulatu eta bermatzea, antolamendu egokiaren bidez.
 - c) Herritarrei beren beharrei erantzungo dieten edukiak eta zerbitzuak eskaintzea modu irisgarri eta erabilgarrian, eta zenbait gailutatik; horretarako, bilakaera teknologikora etengabe egokitzea eta proaktibitate eta pertsonalizazioa bideratzea.
 - d) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak ematen dituen zerbitzuei buruzko informazioa eta informazio instituzional eta administratiboa egokiak izango direla bermatzea, eta informazio orokorra eta espezializatua eta administrazio-prozeduretako interesdunen informazio partikularrerako irispidea ematea.

TÍTULO V. PRESENCIA EN INTERNET

CAPÍTULO I. MODELO DE PRESENCIA EN INTERNET

Artículo 33. Definición del modelo de presencia en internet.

1. El modelo de presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y facilitar a la ciudadanía información general, especializada y el acceso a la información particular de las personas interesadas en los procedimientos administrativos.

e) Gobernu irekia sustatzea: gardentasuna eta herritarren parte-hartzea eta lankidetzak. Horretarako, herritarrek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekin komunikatzeko eta parte hartzeko bideak gaitzea eta datuen berrerabilera sustatzea.

2. Honako hauek osatzen dute Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Interneteko presentzia-eredua:

a) «euskadi.eus» goi-mailako domeinua eta hari lotutako eta haren mendeko azpidomeinuak.

b) Atari-sarea eta hura osatzen duten eduki eta zerbitzuak.

c) Ereduaren elementu komunak; haien bidez, atari-sareko eduki eta zerbitzuen kalitatea eta homogeneotasuna bermatuko dira, eta ondo funtzionatzeko behar diren baliabideak definitu eta antolatuko dira.

3. Nolanahi ere, informazio integrala, eguneratua eta fidagarria emango da, eta horretarako nahiz zerbitzuetarako irispidearen segurtasuna bermatuko da, bai eta desgaitasunen bat duten pertsonentzako irisgarritasuna ere.

4. Irispide libre eta doakoa izango dituzte informazioak eta zerbitzuek, hargatik eragotzi gabe haien izaerak, datuak babesteko legeek edo tasa edo prezio publikoak eskatu behar izateak eragindako murrizketak.

34. artikulua. Goi-mailako domeinua, atari korporatiboa eta irispide-puntu elektroniko orokorra.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Interneteko presentzia eduki eta zerbitzuen multzo integratu gisa dago antolatuta, hau da, webgune-sare batean daude antolatuta, eta «euskadi.eus» izeneko webgune komun bat osatzen dute.

e) Promover el Gobierno abierto: la transparencia, participación y colaboración de la ciudadanía, habilitando canales de comunicación y participación de la ciudadanía con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y potenciando la reutilización de datos.

2. El modelo de presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 personas discapacitadas.

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 de protección de datos o de la exigencia de tasas o precios públicos.

Artículo 34. Dominio de nivel superior, portal corporativo y punto de acceso general electrónico.

1. La presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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. «euskadi.eus» atari korporatibo komuna goi-mailako domeinua da, eta, hartan oinarrituta eta harekiko lotura dutela, unean-uneako azpidomeinuak antolatuko dira. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Interneteko presentziaosatzen duten webgune, eduki eta zerbitzu guztiak domeinu nagusi horren barruan erakutsi eta argitaratuko dira.
 3. «euskadi.eus» da oinarrizko kanala Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak herritarrekin harreman elektronikoak izateko; halaber, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren irispide-puntu elektroniko orokorra da, 39/2015 Legearen 13. artikuluan pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideei buruz xedatutakoaren ondorioetarako.
 4. Irispide-puntu orokorra denez, informazio, eduki eta zerbitzu hauetara irispidea izateko aukera emango du:
 - a) Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzua.
 - b) Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren egoitza elektronikoa, erregelamendu bidez ezar daitezkeen azpiegoitza eta bulego birtualak, eta, horren bidez, «Nire karpeta-Mi karpeta» izeneko herritarrentzako karpeta, interesdunen prozeduren espedienteetarako irispidea ematen duena.
 - c) Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria.
 - d) «Gardena» gardentasun-ataria; herritarrek parte hartzeko «Irekia» gobernu irekiaren ataria; eta «Open Data Euskadi» datu irekien ataria.
 - e) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailen atariak eta Administrazio instituzionaleko organismo eta enteen atariak.
2. El portal corporativo común «euskadi.eus» constituye el dominio de nivel superior, a partir del cual y vinculado al mismo, se ordenan los subdominios existentes en cada momento. Todos los sitios web, contenidos y servicios que conforman la presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet se mostrarán y publicitarán bajo dicho dominio principal.
 3. «euskadi.eus» es el canal básico para la relación electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi con la ciudadanía y constituye el punto de acceso general electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a efectos de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 39/2015 sobre derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 4. Como punto de acceso general 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 karpeta» 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 «Irekia» 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) Euskal Autonomia Erkidegoko foru-aldundien eta udalen atariak.

g) Gainerako ente, enpresa, erakunde edo antolakunde publiko zein pribatuen atariak, bertan sartzen badira.

h) Unean-uneko informazio bilatuen edo garrantzitsuenak.

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) La información más buscada y/o relevante en cada momento.

35. artikulua. Egoitza elektronikoa.

1. Egoitza elektronikoa (helbidea: www.euskadi.eus/egoitza-elektronikoa) telekomunikazio-sareen bidez herritarrek eskura duten espazio elektronikoa da, eta, haren bidez, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren identifikazioa eta, hala badagokio, interesdunen identifikazioa edo sinadura elektronikoa eskatzen duten prozedurei edo zerbitzuei buruzko jarduketa eta izapide guztiak egingo dira.

Helbide elektroniko horretan argi eta garbi adierazi beharko da egoitza elektronikoa dela.

2. Bitarteko elektronikoen bidezko jakinarazpenak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren egoitza elektronikoko irispide-puntu elektroniko orokorreko agerraldiaren bidez egingo dira –66. artikuluan araututa dagoen herritarren karpetan–.

3. Egoitza elektronikoaren titulartasuna eta kudeaketaren erantzukizuna administrazio elektronikoan eskumena duen sailari dagokio, eta sail horrek ziurtatuko ditu indarreko araudiak eskatzen dituen gardentasun-, publizitate-, erantzukizun-, kalitate-, segurtasun-, erabilgarritasun-, irisgarritasun-, neutraltasun- eta elkarrengarritasun-baldintzak.

4. Egoitza elektronikoa identifikatzeko, gailu seguruaren ziurtagiriak baliatuko dira, edo identifikatzea eta komunikazio segurua ezartzea

Artículo 35. Sede electrónica.

1. La sede electrónica, cuya dirección es 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 que requieran la identificación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 el Punto de Acceso General Electrónico de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, Carpeta Ciudadana regulada en el artículo 66.

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.

4. La sede electrónica se identificará mediante certificados de dispositivo seguro o medio

ahalbidetzen duen beste bitarteko baliokideren bat.

equivalente que permitan identificarla y establecer una comunicación segura.

5. Egoitza elektronikoko ziurtagirien erabilera egoitza identifikatzera mugatuta dago. Ez da erabiliko dokumentuen eta izapideen sinadura elektronikoa egiteko.

5. El uso de los certificados de sede electrónica está limitado a la identificación de la sede. No se aplicarán para la firma electrónica de documentos y trámites.

6. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 66.1 artikuluan xedatutakoaren arabera, administrazio-organo, -zentro edo -unitateen indarreko identifikazio-kodeen zerrenda gorde eta eguneratu beharko da egoitza elektronikoan.

6. De acuerdo con lo previsto en el artículo 66.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se deberá mantener y actualizar en la sede electrónica un listado con los códigos de identificación vigentes de sus órganos, centros o unidades administrativas.

7. Egoitza elektronikoak eduki eta zerbitzu hauek behintzat izango ditu:

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

a) Egoitza elektronikoaren, organo edo organismo titularren eta organo eskudunen identifikazioa, hau da, bertan eskura jarritako informazioa, zerbitzuak, prozedurak eta izapideak kudeatzeko eskumena duten organoena.

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) Sortze-egintza edo -xedapenaren identifikazioa eta bertarako irispidea, zuzenean edo argitaratu zuen aldizkari ofizialerako estekaren bidez.

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) Data eta ordu ofiziala, bai eta egun baliogabeen egutegia ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoari aplikatu beharreko epeak zenbatzeko.

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

d) Sistemaren edo aplikazioaren ohiko funtzionamendua eragozten duen edozein intzidentzia teknikori buruzko informazioa, bai eta, inguruabar horren ondorioz organo eskudunak hala erabaki badu, amaitu gabe dagoen epea luzatzeari buruzko informazioa ere.

d) 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.

e) Egoitza elektronikoa zuzen erabiltzeko behar den informazioa, barne hartuta Erabiltzaileen Arreta Zentrorako irispidea eta erabilera-gidak, eta mapa edo informazio baliokidea, nabigazio-egitura eta erabilgarri dauden atalak zehaztuta, bai eta jabetza intelektualari,

e) 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

datu pertsonalen babesari eta irisgarritasunari buruzko informazioa ere.

- f) Erregistro elektronikoa orokorra eta egoitza elektronikoa bidez irispidean dagoen erregistroaren araudi erregulatzailea.
- g) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen direktorio geografikoa kontsultatzeko zerbitzu bat, zeinak aukera eman behar baitio interesdunari kontsulta-helbidetik hurbilen dagoen bulegoa identifikatzeko.
- h) 61. artikuluan araututako Zerbitzuen eta Prozeduren Katalogo Korporatiboan jasotako zerbitzu eta prozedurei buruzko informazioa, erregelamendu bidez zehaztuko dena.

Erabilgarri dauden zerbitzu, prozedura eta izapideen zerrenda eguneratua ziurtatuko da, honako hauek adierazita:

- Haiei lotutako administrazio-jarduketa automatizatuak. Haietako bakoitzarekin batera, diseinaren eta funtzionamenduaren deskribapena, kontuak emateko eta gardentasunerako mekanismoak eta konfigurazioan eta ikaskuntzan erabilitako datuak.
 - Prozeduren gehieneko iraupen-epeak, alde batera utzita organo eskudunak, hala badagokio, erabaki ditzakeen luzapenak edo etenak.
 - Sektore publikoko webguneen eta aplikazio mugikorren irisgarritasun-baldintzei buruz ezarritako komunikazio-mekanismoak eta erreklamazio-prozedura.
- i) Herritarrekiko harremanetarako kanal guztietarako formulario eta eredu normalizatuak.

secciones disponibles, así como la relativa a propiedad intelectual, protección de datos personales y accesibilidad.

- f) El Registro Electrónico General y la normativa reguladora del Registro al que se acceda a través de la sede electrónica.
- g) Un servicio de consulta del directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros, que permita al interesado identificar la más próxima a su dirección de consulta.
- h) La información de los servicios y procedimientos incluidos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos regulado en el artículo 61 que se determine reglamentariamente.

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

- j) Aurkezpen masiboko sistemetarako eta eredueterako irispidea, nahi izanez gero erabiltzeko, interesdunek aldi berean eskabide bat baino gehiago aurkezteko aukera izan dezaten, ezartzen denaren arabera.
- k) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren administrazio elektronikoko azpiegitura eta zerbitzu komunak zerrenda eta irispidea –72. artikuluan daude araututa–.
- l) Zigilu elektronikoak eta egoitza elektronikoaren ziurtagiria egiaztatzeko sistema, egoitza elektronikoak hartzen dituen organoen, organismo publikoen edo zuzenbide publikoko entitateen administrazio-jarduketa automatizatueterako.
- m) Dokumentuen autentikotasuna eta osotasuna egiaztatzeko zerbitzua, baldin eta dokumentuok egoitza elektronikoaren eremuko organo, organismo publiko edo zuzenbide publikoko entitateek egin badituzte, urriaren 1eko 40/2015 Legearen arabera sinadura-sistemaren baten bitartez sinatu badira, eta egiaztapen-kode seguru bat sortu bada haien zatik. Hala badagokio, berreskuratzea ere ahalbidetuko du.
- n) Sinadura elektronikoaren politika, eta onartzen diren identifikazio, sinadura elektroniko eta ziurtagiri elektronikoko sistemen zerrenda.
- o) «Nire karpeta-Mi karpeta» deritzen herritarrentzako karpeta; horren bidez, interesdunek, datu pertsonalen osotasuna eta konfidentzialtasuna bermatzen duten prozedura seguruak baliatuta, beren informazioa eskuratu ahal izango dute, bai eta eragiten dieten administrazio-izapideen eta jakinarazpen eta komunikazioen jarraipena egin ere.
- j) 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.
- k) La relación y acceso a las infraestructuras y los servicios comunes de administración electrónica de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi regulados en el artículo 72.
- l) 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 o entidades de derecho público que abarque la sede electrónica.
- m) El servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades 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, y para los cuales se haya generado un código seguro de verificación. También permitirá, en su caso, su recuperación.
- n) La política de firma electrónica, la relación de los sistemas de identificación y de firma electrónica y certificados electrónicos admitidos.
- o) La carpeta ciudadana «Nire karpeta-Mi karpeta», área particular a través de la cual cada persona interesada, mediante procedimientos seguros que garanticen la integridad y confidencialidad de sus datos personales, podrá acceder a su información, al seguimiento de los trámites administrativos que le afecten y a las notificaciones y comunicaciones.

- p) Iragarki-taula elektronikoa.
- q) Postontzi elektronikoa orokorra eta kexa eta iradokizunen eredu normalizatua.
- r) Kontratatzailearen profila.
- s) Ahalordetzeko aukera duten izapide eta prozeduren zerrenda.
- t) Erregistro-gaietan laguntzeko eta herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko bulegoen zerrenda eta kokapen geografikoa.
- u) Laguntza horren xede izan daitezkeen izapideak eta prozedurak.
- v) Indarrean dagoen araudian eskatzen den edo erregelamendu bidez zehazten den beste edozein zerbitzu, prozedura eta informazio.

- p) El tablón electrónico de anuncios.
- q) El buzón electrónico general y el modelo normalizado de quejas y sugerencias.
- r) Perfil del contratante.
- s) La relación de los trámites y procedimientos que pueden ser objeto de apoderamiento.
- t) 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.
- u) Los trámites y procedimientos que pueden ser objeto de dicha asistencia.
- v) Cualesquiera otros servicios, procedimientos e informaciones exigidos en la normativa vigente o que se determinen reglamentariamente.

8. Dekretu honetan edo erregelamendu bidez kontrarik xedatzen ez bada, egoitza elektronikoaren informazioa berea baino ez da eta, beraz, ezin izango da beste webgune batzuetan sartu; gehienez ere, informazio horretara iristeko esteka bat jarri ahal izango da.

8. Salvo que este Decreto o reglamentariamente se disponga de 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.

36. artikulua. Egoitza elektronikoaren gaineko erantzukizuna.

Artículo 36. Responsabilidad sobre la sede electrónica.

Egoitza elektronikoaren gaineko erantzukizuna zehazteko, martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 12. artikuluan xedatutakoa beteko da.

Para la determinación de la responsabilidad de la sede electrónica se estará de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 del real Decreto 203/2021 de 30 de marzo.

37. artikulua. Iragarki-taula elektronikoa.

Artículo 37. Tablón electrónico de anuncios.

Egoitza elektronikoko iragarki-taula elektronikoak edukiaren autentikotasuna, osotasuna eta eskuragarritasuna egiaztatzen duten sistema eta mekanismoak izango ditu. Halaber, datu pertsonalen babesa eta informazioaren segurtasuna bermatuko ditu.

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.

38. artikulua. Webguneetako edukiak.

Artículo 38. Contenidos en las páginas web.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Interneteko presentzia eratzen

1. Los contenidos y servicios que conforman la presencia de la Administración Pública de la

duten edukiak eta zerbitzuak hura osatzen duten organoen berezko eginkizunak betetzeari eta zerbitzuak emateari lotuko zaizkio, eta, hala badagokio, egoitza elektronikoko korporatiboa erabiliko da.

2. Ematen duen zerbitzua hobeto betetzeko, hirugarrenen estekak, edukiak eta informazioa integratu ahal izango ditu atari korporatiboak, informazioa emateko soilik, hau da, horrek ez du esan nahi eduki horien gaineko baimenik ematen denik edo horien gaineko erantzukizunik hartzen denik. Horrek ez du eragotziko jabetza intelektuari buruzko legeetan eta sektore publikoko informazioa berrerabiltzeari buruzko indarreko legeetan xedatutakoa betetzea.
3. Nolanahi ere, informazio integrala, eguneratua eta fidagarria emango da, eta informaziorako eta zerbitzuetarako irispidearen segurtasuna bermatuko da, bai eta desgaitasunen bat duten pertsonentzako irisgarritasuna ere.
4. Beste administrazio publiko batzuekin lankidetzan aritzeko formulak bultzatuko dira, gai jakinei lotutako edukiak eta zerbitzuak irispide-puntu komunetan garatzeko eta argitaratzeko.

39. artikulua. «euskadi.eus» atari korporatiboko eduki eta zerbitzuen izaera, erabilera-baldintzak eta erantzukizuna.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak ez du erantzukizunik izango mendekoak ez diren edo webgunean integratuta ez dauden kanpoko iturrien bidez lortutako informazioaren gainean, ez eta sare sozialetan, foroetan, txatetan edo atari korporatiboaren bidez herritarren eskura jarritako beste espazio birtual batzuetan ematen iritziaren gainean ere.
2. 28. artikuluan adierazi bezala, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 19ko

Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet se hallarán vinculados al ejercicio de funciones y a la prestación de servicios propios de los órganos que la componen, empleando, cuando resulte procedente, 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 39. Naturaleza, condiciones de uso y responsabilidad de los contenidos y servicios del portal corporativo «euskadi.eus».

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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. Tal y como se señala en el artículo 28, salvo que se trate de la información a la que hace referencia el artículo 7.a de la Ley de 19/2013, de

19/2013 Legearen 7.a) artikuluan aipatutako informazioaren kasuan izan ezik, bitarteko elektronikoen bidez lortutako informazioak ez du ekarriko interpretazio arauemailerik, ez eta kontsiderazio juridiko edo ekonomikorik ere; izan ere, ez da izango hauetarako baino ez: kontzeptuak zehazteko, lege-aukerei buruzko informazioa emateko, edo dokumentuak, eskabideak edo beste informazio orokor batzuk betetzen laguntzeko.

3. Bestelakorik zehaztu ezean, «euskadi.eus» atari korporatiboko informazio, zerbitzu eta edukiek ez dute eskubiderik edo eskubide-igurikimenik sortuko eskatzaileen eta hirugarrenen alde, eta ezin izango dute kaltetu interesdunen edo beste pertsona batzuen eskubide edo interes legitimorik.

4. Artikulu honetan ezarritako erabilera-baldintzak, bai eta zehaztuko direnak ere, ondo ikusteko moduan agertu beharko dira atari korporatiboan.

Halaber, datuen babesari, segurtasunari eta pribatutasunari buruzko erabilera-baldintzak ere argitaratuko dira, bai eta jabetza intelektualari eta berrerabilerari buruzkoak ere.

5. Edukiren bat irregularra edo ez-zilegia dela ikusiz gero, kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboaren bidez jakinarazi ahal izango dute herritarrek –dekretu honen X. tituluko II. kapituluan dago araututa–, hargatik eragotzi gabe artikulu honetan aipatutako erabilera-baldintzak. Eduki horren ardura duen sailak, organoak edo unitateak eragotziko du eduki irregularrak edo ez-zilegiak sartzea, baina horrek ez du esan nahi bere gain hartzen duenik horien gaineko erantzukizuna.

40. artikulua. Edukien eta datuen irekiera eta berrerabilera.

1. Informazio publikoa formatu berrerabilgarrietan eta erabilera-lizentzia irekien bidez argitaratzea bultzatuko da, datu publikoen irekiera eta

19 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, 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 o colaboración en la cumplimentación de documentos, solicitudes u otra información de carácter general.

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 podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas u otras personas.

4. Las condiciones de uso establecidas en este artículo, así como las que se determinen, habrán de ser claramente visibles en el portal corporativo.

Igualmente, también se dará publicidad a las condiciones de uso relativas a la seguridad, privacidad y protección de datos, así como a la 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, sin perjuicio de las condiciones de uso referidas en el presente artículo. 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 40. 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

berrerabilerari buruz indarrean dagoen araudiaren arabera.

vigente en materia de apertura y reutilización de datos públicos.

2. Oro har, berrerabilgarria eta doakoa izango da argitaratutako informazioa, eta ez da alde zureko baimenik behar izango, salbu eta datu pertsonalak, jabetza intelektual edo beste lege-mugaren bat dela medio irispidea mugatuta duen informazioa.

2. Con carácter general, será reutilizable y de forma gratuita la información publicada sin necesidad de autorización previa y, exceptuando 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. Formatu berrerabilgarrietan eta erabilera-lizentzia irekien bidez argitaratzen den informazio orok eskuragarri egon beharko du Eusko Jaurlaritzaren datu irekien atarian: «Open Data Euskadi».

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

4. «euskadi.eus» atariko webgune guztien lege-oharrean adieraziko da bertako edukiak eta datuak berrerabiltzeko aukera dagoela, eta nahitaez aipatu beharko direla iturria, eguneratze-data eta informazioaren desnaturalizaziorik eza. Horrez gain, zehaztu egin beharko da zein eduki eta datu dagoen salbuetsita lege-murrizketa edo lizentzia espezifikoren baten pean dagoelako.

4. Todos los sitios web de «euskadi.eus» incluirán en su aviso legal la posibilidad de reutilización de sus contenidos y datos, mencionando obligatoriamente la fuente, la fecha de actualización y la no desnaturalización de la información, y deberán concretar aquellos contenidos y datos exceptuados por estar sometidos a algún tipo de restricción legal o licencia específica.

41. artikulua. Publikotasuna eta komunikazioa.

Artículo 41. Publicidad y comunicación.

1. «euskadi.eus» da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak eskaintzen dituen zerbitzu publikoen irudia eta marka Interneten.

1. «euskadi.eus» constituye la imagen y marca de los servicios públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

2. Herritarrak sustatuko dira «euskadi.eus» ezagutzera; horretarako, identifikazio egoki bat izateko ahaleginak egin behar dira eskaintzen diren eduki eta zerbitzuetan, antolatzen diren atarietan eta lotzen zaizkion domeinu-izenetan.

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 que se organiza y en los nombres de dominio a los que se vincula.

3. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren atarien publikotasunean, domeinua kontratatua izan zein ez, erreferentzia egin beharko zaio esleituta duten «euskadi.eus»-en mendeko azpidomeinuari.

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

4. Aurreko apartatuan xedatutakoa gorabehera, azpidomeinu propiorik ez duten atarien publikotasunean, erreferentzia egin beharko zaio atariak dauden eta «euskadi.eus»i lotura dagoen helbide elektronikoari.

42. artikulua. Sare sozialak eta harremanetarako lankidetzaguneak.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak, profil korporatiboak ezarrita, bere presentzia hedatuko du sare sozial nagusietan eta herritarrekiko harremanetarako lankidetzaguneetan, eta dekretu honen 5. artikuluan ezarritako printzipioen arabera jardungo du.

II. KAPITULUA. DOMEINUAK ETA ATARI-SAREA

43. artikulua. Domeinuen politika.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren domeinuen politikak koherentziari eutsiko dio atari-sarearen egiturari. Hierarkikoki antolatuko da.

2. Domeinu berriak erregistratu ahal izango dira honako betekizun hauetako baten bat betetzen bada:

- a) Domeinu-izena nortasun juridiko propioa duen organismo bati esleitzea.
- b) Domeinu-izena Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren titulartasuneko marka erregistratu bati egokitzea.
- c) Domeinu-izenak aukera argia ematea herritarrek intuizioz identifikatzeko dekretu hau aplikatzeko definitutako gai-arloren bat.

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

Artículo 42. Redes sociales y espacios colaborativos de relación.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 los principios establecidos en el artículo 5 del presente Decreto.

CAPÍTULO II. DOMINIOS Y RED DE PORTALES

Artículo 43. Política de dominios.

1. La política de dominios de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi mantendrá la adecuada coherencia con la estructura de la Red de Portales. Su ordenación será jerarquizada.

2. Podrán registrarse nuevos dominios cuando concurra alguna 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- 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) Domeinu-izena erabilera desegokirik ez izateko kontratatzea. Hori dela eta, domeinu berriak erregistratu ahal izango dira honetarako:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoa horko karguan jardutearekin zerikusirik ez duten jarduerekin lotzea eragoztearaz.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren eskumen-esparruan emandako zerbitzuei edo funtzioei buruzko nahasmena ez sortzea.
- Euskal Autonomia Erkidegoaren irudi instituzionala zaintzea.

3. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoan egiaztatu beharko da aurreko apartatuan adierazitako baldintzak betetzen direla, eta organo horrek, domeinu-izena erregistratzeko eskabidea egin aurretik, txosten bat egin beharko du behar den entitatean.

Txosten horretan, eskatutako kontratazioaren bidez kototasunari buruzko iritzia emango da, eta loteslea izango da domeinu-izenen erreserba egiteko eskumena duen organoarentzat.

4. Kontratutako domeinuen ziurtatuko dute eskabideak birbideratuko direla «euskadi.eus» domeinu nagusiaren izenpean ematen diren web-zerbitzuetara. Artikulu honen 2. apartatuko d) letran xedatutakoaren arabera kontratatutako domeinuen bakarrik ziurtatuko dute «euskadi.eus» domeinurako birbideratze hori baldin eta domeinu horiei lotutako edukiak edo zerbitzuak badaude.

5. Erregelamendu bidez, goi-mailako domeinuko azpidomeinuak dagozkien atarietan antolamendua ezarriko da; halaber, azpidomeinuen izenak ezartzeko irizpideak zehaztuko dira, eta «euskadi.eus» domeinura

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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi con actividades que no guarden relación con el ejercicio del cargo.
- Evitar confusión acerca de las funciones o de los servicios prestados en el ámbito de las competencias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- 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 con anterioridad a la solicitud de registro del nombre de dominio ante la entidad que corresponda.

El informe se pronunciará sobre la procedencia de la contratación solicitada y tendrá carácter vinculante para el órgano que tenga atribuida la competencia para efectuar la reserva de nombres de dominio.

4. Los dominios contratados asegurarán el re direccionamiento de las peticiones a los servicios web prestados bajo el nombre de 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 la ordenación de aquellos portales a los que corresponden subdominios del dominio de nivel superior, se definirán los criterios para la determinación de los nombres de los

birbideratzeko bete beharreko baldintzak finkatuko dira, bai eta dauden kategorietan erregistratzeko irizpideak ere, lurralde-domeinuetan eta bigarren edo hirugarren mailako domeinuetan.

44. artikulua. Atari-sarea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren atari-sarean, eduki eta zerbitzuen multzo integratu bat dago antolatuta, eta «euskadi.eus» atari komunaren inguruan egituratuta. Horretaz gain, informazioa du, 5. artikuluan adierazitakoaz ez ezik, integrazio-, pertsonalizazio-, hierarkizazio- eta segmentazio-printzipioei buruz, antolamendu-arloaren, gai-arloaren eta hartzaileren arabera.
2. Printzipio horiek gauzatzeko, besteak beste, hau egingo da:
 - a) Interneteko presentzia-eredua koherentziaz artikulatu; horretarako, nabigazio eta itxura bisual homogeneousak bermatuko dituzten elementu komunak erabili, estandar teknologikoen eta web-irigarritasunaren estandarrak bete, eta azpiegitura teknologiko korporatiboan integratu.
 - b) Edukiak zenbait sakontasun-mailatan antolatu eta egituratu, herritarren premia desberdinak betetzeko.
 - c) Nabigazioa, informazioa eta herritarrentzako orientazioa erraztu, erabiltzailearen aukeraren edo profilaren arabera.
 - d) Modu zehatz batean egituratu bai «euskadi.eus» atari komuna bai haren mendeko atariak eta webguneak, eduki eta zerbitzuetarako irispidea hauen arabera antolatu ahal izateko:
 - Antolaketa-arloa, saila, organismoa edo entea.

subdominios y se fijarán los requisitos que ha de cumplir el re direccionamiento 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.

Artículo 44. Red de portales.

1. La Red de Portales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en la que se ordena el conjunto integrado de contenidos y servicios se estructura en torno al portal común, «euskadi.eus», y aparece informada, además de lo señalado en el artículo 5 por 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 garantizan 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 profundidad 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.

- Gai-arloa edo gaiak.

Gai-arloko atariak zehazteko, zenbait inguruabar baloratuko dira, hala nola gaiaren sailartekotasuna eta erakundeartekotasuna, edo ea identifikatzen den herritarren sektore garrantzitsu batentzat interes berezia duen arloren batekin.

- Hartzaile diren kolektiboak edo pertsona-taldeak.

- 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. Atari-sarearen kudeaketaren helburua hau izango da: sistemak ondo funtzionatzea, elementu guztiak integratzea eta hara bideratutako baliabideak optimizatzea.

4. Atari-sarearen kudeaketa descentralizatua eta banatua izango da; halaber, funtzioak esleitzeko orduan, informazioa mantendu eta eguneratzeko eta zerbitzuak eta prozedurak kudeatzeko ardura duen administrazio-organoarekiko hurbiltasun-irizpideak beteko dira, dekretu honen 124. artikuluan ezarritakoaren arabera.

5. Interneteko atariak segurtasun-neurriak ezartzeko aukera ematen duten sistemak izango dituzte, urtarrilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretuan ezarritakoaren arabera, haren bidez arautzen baita Segurtasunerako Eskema Nazionala administrazio elektronikoaren esparruan.

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

4. La gestión de la Red de Portales será descentralizada y distribuida y la atribución de funciones atenderá a criterios de proximidad en 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 124 de este Decreto.

5. Los portales de internet dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de medidas de seguridad de acuerdo con lo establecido en Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

45. artikulua. Atarien inbentarioa eta kudeaketa.

1. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak atari-, zerbitzu- eta aplikazio-sarearen inbentarioa argitaratuko du www.euskadi.eus/webzerbitzua atarian, eta eguneratuta mantendu.

2. Atari edo web-zerbitzuren bat sortu, funtsean aldatu, berridiseinatu edo ezabatzeko, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren aldez aurretiko baimena behar da.

Artículo 45. Inventario y gestión de portales.

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

2. Para crear, modificar sustancialmente, rediseñar o eliminar un portal o servicio web se deberá contar con la autorización previa del órgano competente en atención a la ciudadanía.

Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren erantzukizuna da zehaztea ea proposatutako aldaketa puntuala den edo atariaren edo zerbitzuaren funtsezko aldaketa bat den.

Es responsabilidad del órgano competente en atención a la ciudadanía determinar si la modificación propuesta tiene carácter puntual o constituye una modificación sustancial del portal o servicio.

3. Nolanahi ere, atari berri bat edo atari aldatu bat argitaratu aurretik, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren baimena beharko da. Baimen horrek oinarritzat hartuko du dekretu honen V. tituluko III. kapituluaren araututa dauden Interneteko presentzia-arauak betetzea.

3. En cualquier caso, antes de publicar el nuevo portal o el portal modificado se requerirá de nuevo la autorización del órgano competente en atención a la ciudadanía. Esta autorización se basará en el cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet reguladas en el capítulo III del título V del presente Decreto.

4. Arau horiek zuzen aplikatzen direla bermatzeko xedez, ekimen hori sustatzen duen sailak, organismoak edo enteak hasierako faseetatik hasita bilatu beharko du herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren inplikazioa.

4. Para garantizar la correcta aplicación de dichas normas, el departamento, organismo o ente promotor de la iniciativa deberá incorporar desde sus fases iniciales al órgano competente en atención a la ciudadanía.

5. Horretarako, sortze- edo berritze-ekimenak kanpora ateratzea edo hirugarren bat kontratatzea eragiten badu, preskripzio teknikoaren pleguan berariaz adierazi beharko da eskakizun hau: Administrazioari ematen zaion produktu amaituak Interneteko presentzia-arauak bete behar ditu. Atariaren, zerbitzuaren edo aplikazioaren ardura duen organoak zainduko du kontratupeko lanetan eskakizun hori efikaziaz bete dadin, eta, halaber, egiaztatuko du Interneteko presentzia-arauak ezarri direla.

5. A tal efecto, si la iniciativa de creación o renovación 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. El órgano responsable del portal, servicio o aplicación 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.

6. Atari berriak sortzeko proposamenak justifikatu egin beharko dira. Horretarako, baliabide publikoak esleitu eta erabiltzeko efizientziari eta politika publiko jakin bat ezartzeko edo Europar Batasuneko araudia aplikatzeko lehentasunezko interesari erreparatuko zaie, eta atari berriaren sorrera sustatu duen organoak justifikazio- eta ekonomia-memoria igorri beharko du.

6. La propuesta creación de un nuevo portal se deberá justificar en términos de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos e interés prioritario para la implantación de una política pública o la aplicación de la normativa de la Unión Europea o nacional y a tal efecto el órgano promotor de la creación del nuevo portal remitirá una memoria justificativa y económica.

7. Atari berria sortzeko egintza edo ebazpenean, hauek behintzat adierazi beharko dira: helbide elektronikoaren identifikazioa –bigarren mailako

7. El acto o resolución de creación de un nuevo portal contendrá, al menos, la identificación de su dirección electrónica, que deberá incluir el

«euskadi.eus» domeinuaren izena barne-, eremu funtzionala eta, hala badagokio, eremu organikoa, eta zertarako sortzen den.

III. KAPITULUA. INTERNETEKO PRESENTZIA-EREDUAREN OSAGAI KOMUNAK

46. artikulua. Interneteko presentzia-ereduaren osagai komunak.

1. Ereduaren osagai komunak zeharkako tresna, erreminta, arau, jarraibide eta gidalerro korporatiboak dira eta hau ahalbidetzen dute:
 - a) Edukiak eta zerbitzuak presente eta antolatuta egon eta erabil daitezen sustatzea koherentziaz Interneten.
 - b) Atari eta eduki guztiak integratzea eta bateragarri egitea.
2. Ereduaren osagai komunak hauek dira:
 - a) Interneteko presentzia-ereduaren aplikazio eta erreminta korporatiboak.
 - b) Interneteko presentzia-arauak.
 - c) Zehaztutako beste zenbait tresna korporatibo eta horizontal, Interneteko eduki eta zerbitzuen presentzia eta erabilera koherentea antolatu eta sustatzeko.
3. Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunetako baten bat sortu, aldatu edo ezabatu nahi izanez gero, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak onartu beharko du ebazpen bidez, eta arduratuko da web-helbide honetako elementu komunen zerrenda etengabe eguneratua argitaratuta izateaz: www.euskadi.eus/webzerbitzua.
4. Ereduaren elementu komunak nahitaez bete eta erabili beharrekoak dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren sail, organismo eta ente guztietan eta sare-atari guztietan.

nombre de dominio de segundo nivel «euskadi.eus», su ámbito funcional y, en su caso, orgánico y la finalidad para la que se crea.

CAPÍTULO III. ELEMENTOS COMUNES DEL MODELO DE PRESENCIA EN INTERNET

Artículo 46. Elementos comunes del modelo de presencia en Internet.

1. Los elementos comunes del modelo 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.
 - 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 todos los departamentos, organismos y entes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

47. artikulua. Aplikazio eta erreminta korporatiboak.

1. Erabilera komuneko aplikaziotzat edo erremintatzat hartuko dira Interneti lotutako oinarritzko azpiegiturak, dekretu honen aplikazio-eremua osatzen duten entitateek batera erabiltzeko diren plataforma bakar gisa diseinatutako aplikazio horizontalak, eta atari, eduki eta zerbitzuen integrazio eta bateragarritasun handiago eta hobe bat eragiten duten beste batzuk.

48. artikulua. Interneteko presentzia-arauen izaera eta egikera.

1. Administrazio publikoko webguneen Interneteko presentzia-arauak gidalerro-multzo bat da honako hauek bermatzeko:
 - a) «euskadi.eus» domeinuko eduki eta zerbitzuen kalitate- eta homogeneousun-eskakizunak betetzea eta nabigazio eta itxura homogeneousoak izatea.
 - b) Estandar teknologikoak eta web-iragarritasunaren estandarrak betetzea.
 - c) Sistemaren erreminta eta aplikazio komunak erabiltzea.
 - d) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren azpiegitura teknologikoa integratzea.
2. Herritarrentzako arretaren eskumena duen sailburuak agindu bidez onartuko ditu Interneteko presentzia-arauak, dekretu honetan ezarritakoaren arabera.
3. Arauak egiteko, sustatuko da sareko webguneen organo arduradunak eta saileko, organismo edo enteko berdintasun-teknikariak parte har dezaten.

Hurrengo artikuluan araututako katalogazio-ardatzak zehazteko, Euskal Autonomia

Artículo 47. Aplicaciones y herramientas corporativas.

1. 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 48. Naturaleza y elaboración de las Normas de Presencia en Internet.

1. Las Normas de Presencia en Internet de los sitios web de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 estándares tecnológicos y de accesibilidad web.
 - c) El uso de las herramientas y aplicaciones comunes del sistema.
 - d) La integración en la infraestructura tecnológica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
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, así como de la persona técnica responsable de igualdad en el departamento, organismo o ente.

Los ejes de catalogación regulados en el artículo siguiente se determinarán con la participación

Erkidegoko Administrazio publikoaren izapidetze elektronikorako plataforma komuna kudeatzeko eskumena duen organoak hartuko du parte.

4. Interneteko presentzia-arauak bete beharrekoak dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren atari-sareko aplikazio eta zerbitzu guztietan eta web-orrialde eta -eduki guztietan.

5. Interneteko presentzia-arauak www.euskadi.eus/webzerbitzua web-helbidean argitaratuko dira, hargatik eragotzi gabe bestelako komunikazio-mekanismoak erabiltzeko aukera, atari-sareko sail eta entitateetako langileak jakinaren gainean daudela bermatzeko xedez.

49. artikulua. Interneteko presentzia-arauen irismena.

1. Interneteko presentzia-arauek irismen hau behintzat izango dute, eta alderdi hauek zehaztuko dituzte:

a) Atari-sarearen estilo-liburua:

Nabigaziorako eta itxurarako oinarritzko homogeneousotasun-arauen multzoa da, sarea osatzen duten atari guztien irudi eta identitate komuna bermatu eta nabigazioa eta erabilgarritasuna errazteko.

Estilo-liburuak sarearen identitateari buruzko arauak izango ditu, barnean hartuta «euskadi.eus» domeinuaren logotipoa eta gainerako identifikazio-logotipoak sartu beharra, eta marka korporatiboaren tratamendua ezarriko du, hemen ezarritakoarekin bat: Eusko Jaurlaritzaren erakunde-nortasunaren eskuliburua.

b) Web-atarien sareko eduki eta aplikazioen kalitateari buruzko arauak:

del órgano competente en la gestión de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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 de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5. Las Normas de Presencia en Internet se publicarán en la dirección web www.euskadi.eus/webzerbitzua 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 49. Alcance de las Normas de Presencia en Internet.

1. Las Normas de presencia en Internet tendrán, al menos, el siguiente alcance y determinarán los siguientes aspectos:

a) Libro de estilo de la Red de Portales:

Constituye el conjunto de normas básicas de homogeneización de la navegación y aspecto visual, que garanticen 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:

Honako hauei buruzko jarraibide eta estandarrak dira:

- Sareko atarietan nahitaez sartu behar diren gutxieneko edukiak izatea, berariazko erreferentzia eginda atari bakoitzean eskaini behar den informazioari, hau da, sail, organismo eta ente bakoitzaren antolakuntzari, eskumenei, jardueri eta zerbitzu publikoei buruzko informazioari.
- Informazioa eguneratua eta fidagarria izatea.
- Webgunea erabilgarria edo erabilerraza izatea.
- Informazioa kalitatekoa izatea eta hizkera argia erabiltzea, dekretu honen 12. artikuluan xedatutakoarekin bat.
- Web-estandarrak eta, berariaz, bilatzaileetako posizionamendu zuzenari buruzko erreferenteak erabili eta betetzea.
- Estekek eta eduki eta zerbitzuen funtzionalitateek ondo funtzionatzea.
- Bereizmena, nabigatzailea, gailua edo iriste-plataforma edozein dela ere, edukiek eta zerbitzuek ondo funtzionatzea, merkatuan hedatuen dauden teknologiei erreparatuta.
- «euskadi.eus» domeinuko edukien eta aplikazioen kalitatea bermatzen duten gainerako gidalerroak edo estandarrak betetzea.

c) Web-irisgarritasunaren arauak:

Gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasunari buruzko arauak benetan ezartzeko eta betetzeko gidalerro eta jarraibideen multzoa da.

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 enlaces y las funcionalidades de los contenidos y servicios.
- 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) Katalogazio-ardatz orokorrak:

Aldez aurretik ezarritako antolaketa-irizpideen multzoa da, sareko edozein ataritatik edukietara eta zerbitzuetara irispidea izatea ahalbidetzeko irizpideena, hain zuzen; horretarako, bilaketa-eredu komunak erabiliko dira eta atari bakoitzean aurkeztuko dira zein dagokion irizpideari lotuta: xede-taldea, gaia edo arloa, edo beste irizpideren bat.

2. Herritarrentzako arretaren eskumena esleituta daukan organoak katalogazio-ardatz orokorren zerrenda argitaratuko du, bai eta eguneratuta mantendu ere, www.euskadi.eus/webzerbitzua web-helbidean eta «Open Data Euskadi» izeneko datu-atari irekian, hirugarrenek berrerabili ahal izateko.

3. «euskadi.eus» domeinuko edozein ataritako eduki guztiek katalogatuta egon behar dute katalogazio-ardatz orokorren arabera, kategorizazio komuna bermatzearren eta herritarrei bilatzen eta iristen laguntzearren.

Halaber, erabilera komunekeo tresna eta aplikazio guztiek, Interneteko presentzia-eredukoak, izapidetze elektronikorako plataforma komunekeoak zein herritarrei arreta emateko sistema integralekoak izan, katalogazio-ardatz horiek erabili beharko dituzte Interneten informazioaren, edukien eta zerbitzuen bilaketen parte zuzena edo zeharkakoa duen izapide, dokumentu eta elementu orotan.

4. Atari bakoitzak katalogazio-ardatz partikularrak izan ahal izango ditu eduki eta zerbitzu propioetarako eta bere mendeko atarietarako; baina, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak baimendu beharko du aldez aurretik.

50. artikulua. Interneteko presentzia-arauen betetze-kontrola.

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 o a cualquier 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 www.euskadi.eus/webzerbitzua y en el portal de datos abiertos «Open Data Euskadi», para facilitar su reutilización por terceros.

3. Todos los contenidos de cualquier portal de «euskadi.eus» deberán ser 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 particulares 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 50. Control del cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet.

1. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoari dagokio gainbegiratzea eta kontrolatzea, bermatuta egon dadin Interneteko presentzia-arauak betetzen direla «euskadi.eus» atari-sareko orrialde, eduki, aplikazio eta zerbitzu guztietan.
2. Horretarako, alde batera utzita 45. artikuluan araututako sorrera edo aldaketak baimentzeko prozeduran Interneteko presentzia-arauak betetzen direla egiaztatu den ala ez, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak auditoretzak eta proposamenak egin ahal izango ditu sareko atariak eta zerbitzuak hobe daitezen, eta emaitza horien berri emango dio atariaren ardura duen sail, organismo edo enteari.
3. Ebaluazio edo auditoretza horien emaitza gisa, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak txosten bat egingo du Interneteko presentzia-arauak betetzen diren baloratzeko, eta horren arabera zehaztuko da zer betekizun eta alderdi zuzendu behar diren. Balorazio-txosten hori loteslea izango da.

IV. KAPITULUA. WEBGUNEETARAKO IRISGARRITASUNA ETA GAILU MUGIKORRETARAKO APLIKAZIOAK

51. artikulua. Xedea eta eremua.

1. Dekretu honen ondorioetarako, irisgarritasuntzat hartuko da hau: webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak diseinatu, sortu, mantendu eta eguneratzeko bete behar diren printzipioen eta tekniken multzoa, erabiltzaile guztiek berdintasunezko eta diskriminaziorik gabeko irispidea izan dezaten bermatzeko, batez ere desgaitasunen bat duten pertsonen eta adinekoen.
2. Aplikatu beharreko xede-eremua hemen dago xedatuta: irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 3. artikulua. Izan ere, errege-dekretu horren bidez, sektore publikoko

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 constatación del cumplimiento de las Normas de Presencia en Internet en el procedimiento de autorización de 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 los requisitos y aspectos que deben subsanarse y será vinculante.

CAPÍTULO IV. ACCESIBILIDAD DE LOS SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

Artículo 51. 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.

webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasuna arautzen da.

52. artikulua. Irisgarritasunerako betekizunak.

1. Webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunerako baldintzak, haien adostasun-presuntzioa eta dekretu honen aplikazio-eremuan sartutako erakundeetan horiek betetzen direla berrikustea sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 5., 6. eta 17. artikuluetan xedatutakoaren arabera izango dira, hurrenez hurren.
2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren webguneetara eta gailu mugikorretarako aplikazioetara irispidea izateko betekizunak web-helbide honetan argitaratuko dira: www.euskadi.es/webzerbitzua.
3. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoko sailek, organismoek eta erakundeek ezarritako irisgarritasun-baldintzak betetzen diren aztertuko dute, bai webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioen diseinu-fasean, bai horiek martxan jarri aurretik. Era berean, irisgarritasun-adierazpen zehatza, eta argia emango dute, beren webguneek eta gailu mugikorretarako aplikazioek indarrean dagoen araudian eta bereziki dekretu honetan xedatutakoarekin bat datozela adierazteko.

53. artikulua. Irisgarritasun-unitate arduraduna.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren eremuko irisgarritasun-unitate arduraduna da herritarrentzako arretaren eskumena duen organoa, eta haren ardura izango da webguneek eta gailu mugikorretarako aplikazioek irisgarritasun-betekizunak betetzen dituztela bermatzea.

Artículo 52. 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi serán publicados en la dirección web www.euskadi.es/webzerbitzua.
3. Los departamentos, organismos y entidades de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 53. Unidad responsable de accesibilidad.

1. El órgano competente en atención a la ciudadanía es la Unidad Responsable de Accesibilidad en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que será la responsable de garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

Organo hori izango da Euskal Autonomia Erkidegoaren ordezkaria administrazio publikoen irisgarritasun elektronikoko kontaktu-sarean, zeina araututa baitago irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 20. artikuluan –errege-dekretu hori sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa da–.

2. Irisgarritasun-unitate arduradunaren eginkizunak hemen daude definituta: irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 16. artikulua. Izan ere, errege-dekretu horren bidez, sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasuna arautzen da.

3. Irisgarritasun-unitate arduradunak antolaketa-eta funtzionamendu-eredua definituko du Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren eremuan, eta web-helbide honetan argitaratuko du, bai eta eguneratuta mantendu ere: www.euskadi.es/webzerbitzua.

4. Hori gorabehera, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioko sail, organismo eta ente bakoitzak irisgarritasunerako bere unitate arduradun delegatua izendatuko du.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailetan, irisgarritasuneko unitate arduradun delegatuaren eginkizunak gobernantza publikoaren arduradunek beteko dituzte **131.** artikuluan araututa–.

5. Irisgarritasuneko unitate arduradun delegatuei dagozkien izendapenak, aldaketak edo bajak herritarrentzako arretaren eskumena duen organoari jakinaraziko zaizkio, organo hori baita irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 19. artikuluan araututako txostenen jarraipena egin eta txostenok aurkezteko arduraduna Estatuaren Administrazio Orokorraren aurrean eta, haren bidez, Europako Batzordeari ere bai.

Dicho órgano ostentará la representación de la Comunidad Autónoma de Euskadi en la Red de Contactos de Accesibilidad Electrónica 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi **que** será publicado y actualizado en la dirección web www.euskadi.es/webzerbitzua.

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 **131.**

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.

54. artikulua. Irisgarritasunaren sustapena, prestakuntza eta parte-hartzea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren irisgarritasuneko unitate arduradun delegatu guztiek sentsibilizazio- eta dibulgazio-neurriak hartuko dituzte kontzientzia handiagoa sortzeko irisgarritasun-betekizunez eta haien onuren unibertsaltasunaz; horiekin batera, praktikan jarritako neurriez, batez ere, xedatutakoak bete ezean, erreklamazioak aurkezteko aukeraz eta bitartekoez. Sentsibilizazio- eta dibulgazio-neurri horiek zabalkundea izango dute Administrazio publikoan eta gizartean, oro har.
2. Bereziki, betebeharra duten entitateek zainduko dute mendeen dituzten langile guztiek irisgarritasunarekiko kontzientzia izan dezaten eta, berariaz, webguneak eta gailu mugikorretarako aplikazioak garatzeko eskumena duten organo edo unitateetakoek eta edukiak argitaratu eta sortzeko arduradunek.
3. Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak urteko prestakuntza-programan berariazko jarduerak antolatuko ditu webgunetako eta gailu mugikorretarako aplikazioetako edukiak sortu, kudeatu eta eguneratzeko lanean irisgarritasun-betekizunei buruzko jakintza eguneratuak bermatzeko xedez.
4. Webguneei eta aplikazio mugikorrei dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak edukietarako irisgarritasun unibertsala sustatzeko mandatuak beteko ditu kontratazio publikoaren arloko berariazko xedapen arauemaileetan. Organo kontratatzaileek legeek emandako zenbat-nahi ahalmen eta aukera baliatuko dituzte irisgarritasun elektronikoaren mailak zabaltzeko eta

Artículo 54. Promoción, formación y participación en accesibilidad.

1. Todas las Unidades Delegadas Responsables de Accesibilidad de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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

igotzeko ondasun, produktu eta zerbitzuak eskuratzeko orduan.

5. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren irisgarritasun-unitate arduradun gisa, mekanismoak zehaztuko ditu herritarrek parte har dezaten irisgarritasunari buruzko politiken jarraipenean; horretarako, kontuan hartuko dira, bereziki, desgaitasunen bat duten pertsonen, adinekoen eta haien familiakoen ordezkartza-antolakundeak.

55. artikulua. Kexak, iradokizunak eta ez-betetzeen jakinarazpena.

1. Edonork aurkeztu ahal izango ditu kexak eta iradokizunak, bai eta jakinarazi ere webgune batek edo gailu mugikorretarako aplikazio batek ez dituela irisgarritasun-betekizunak betetzen, eta, horretaz gain, kanpoan utzitako informazioa eskatu ahal izango du.
2. Ez-betetzeen gaineko kexa, iradokizun eta komunikazio guztiak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboaren bidez izapidetuko dira, sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunaren arloko indarreko arauetan xedatutako modalitatea edozein dela ere; dekretu honen X. tituluko II. kapituluan xedatutakoa beteko da, eta, nolanahi ere, irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuan xedatutakoa (errege-dekretu hori sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa da).

56. artikulua. Irisgarritasunari buruzko jarraipena eta txostenak.

Urterik urtera, irisgarritasuneko unitate arduradun delegatu bakoitzak urteko txostenak prestatuko ditu eta urte bakoitzeko urriaren 1a baino lehenago helaraziko dizkio Euskal Autonomia Erkidegoko

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 de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, 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 de personas con discapacidad y personas mayores, y sus familias.

Artículo 55. 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 comunicación de incumplimientos, cualquiera que sea su modalidad de las previstas en la normativa vigente en materia de accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 56. 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

Administrazio orokorrean herritarrentzako arretaren eskumena duen organoari. Txosten horiek 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 19. artikuluan daude araututa –errege-dekretu hori sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa da–:

- a) Kexa eta erreklamazioetarako arretari buruzko txostena.
- b) Bakoitzaren eskumen-eremuko irisgarritasun-betekizunak betetzeari buruzko jarraipen-txostena.
- c) Bakoitzaren eskumen-eremuko sustapenari, kontzientziazioari eta prestakuntzari buruzko jarraipen-txostena.

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:

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

VI. TITULUA. ZERBITZU ETA PROZEDURA ELEKTRONIKOAK

57. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoen printzipioak.

Zerbitzu eta prozedura elektronikoetan, funtsezko printzipio hauek bete behar dira:

- a) «Behin bakarrik» printzipioa: herritarrek edozein informazio behin bakarrik aurkeztu beharra bermatzea.
- b) Inklusioa eta irisgarritasuna: zerbitzu inklusiboak diseinatzea, kolektibo jakin batzuen beharrianak kontuan hartuta, esate baterako, desgaitasunen bat duten pertsonak eta adinekoak.
- c) Homogeneizazioa: zerbitzu eta prozedura elektronikoak sinplifikatzea, interfaze homogeneo baten bidez, hiritarrei zerbitzu horiek erabiltzen ikasten laguntzeko.
- d) Argitasuna: eskatzen zaien informazioa ulergarria izatea.

TÍTULO VI. SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS

Artículo 57. Principios de los servicios y procedimientos electrónicos.

Los servicios y procedimientos electrónicos deberán respetar los siguientes principios fundamentales:

- a) Principio de «solo una vez»: garantizar que la ciudadanía facilite la información una sola vez.
- b) Inclusión y accesibilidad: 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) Erabilgarritasuna.

f) Elkarreragingarritasuna: elkarreragingarritasunerako arau teknikoak betetzen direla bermatzea, administrazio publikoen arteko datu- eta -dokumentu trukaketa ahalbidetzeko.

g) Pertsonalizazioa: soluzio elektroniko pertsonalizagarriak gaitzea, herritar-kolektibo espezifikoek eta pertsonen profilen eskari eta berezitasunei ahalik eta ondoen egokitzeko.

h) Automatizazioa: administrazio-jarduketa automatizatuak sustatzea.

i) Gardentasuna eta gobernu irekia: herritarrei aukera ematea beren datuak irispidean izateko, kontrolatzeko eta aldatzeko, bai eta interesdunei ere dagozkien administrazio-prozeduren jarraipena egin ahal izateko.

j) Datu pertsonalen segurtasuna eta babesa.

k) Berrerabilpena: datuak berrerabil daitezela sustatzea, baldin eta ez bada datu pertsonalen babesari, jabetza intelektualari, erabilera sexistari loturiko murrizketarik edo bestelako lege-mugarik.

l) Egokitzapen teknologikoa: zerbitzuak etengabe egokitzea teknologien garapenaren arabera.

m) Ordainketa elektronikoa: tasak elektronikoki ordain daitezela sustatzea.

58. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoak sortzea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak zerbitzu elektronikoek sorrera sustatuko du eta, horrekin batera, zerbitzu horietako prestazioen etengabeko garapena eta hobekuntza, kontuan hartuta dekretu honetan ezarritako printzipioak. Horretarako, berrikuntzaren eta teknologiaren ahalak baliatuko ditu eta, hala izanik, balio publikoa

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) Transparencia y Gobierno abierto: permitir que la ciudadanía pueda tener acceso a sus propios datos, controlarlos y modificarlos, y que las personas interesadas puedan hacer un seguimiento de los procedimientos administrativos que les afecten.

j) Seguridad y protección de datos personales.

k) Reutilización: fomentar los datos reutilizables siempre que no existan restricciones en materia de protección de datos de carácter personal, propiedad intelectual, uso sexista u otra limitación legal.

l) Adaptación tecnológica: adaptar permanentemente los servicios a la evolución de las tecnologías.

m) Pago electrónico: fomentar el pago de tasas mediante el pago electrónico.

Artículo 58. Creación de los servicios y procedimientos electrónicos.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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

sortu eta pertsonen esperientzia zerbitzu-diseinuaren erdigunean jarri.

2. Zerbitzu elektronikoaren eskumena duen sailburuak agindu bidez onartuko du Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu eta prozedura elektronikoaren protokoloa, eta zerbitzu elektronikoak identifikatu, diseinatu, ezarri, mantendu eta ebaluatzeko irizpideak, betekizunak eta metodologia ezartzea izango da haren helburua.

3. Administrazio-zerbitzu eta -prozedurak sortzeko orduan, ikuspegi korporatiboa eta zeharkakoa baliatuko da, honako hauek ahalbidetzeko:

- a) Efkazia eta efizientzia izatea.
- b) Herritarrentzako arreta kalitatekoa izatea, dekretu honetan araututako printzipioak, eskubideak eta eginbeharrak errespetatuta.
- c) Datu eta ebidentzietan oinarritutako erabakiak hartzea.
- d) Politika publikoak ebaluatzea eta kontuak ematea.

4. Nolanahi ere, zerbitzu publikoak eta administrazio-prozedurak planifikatu, garatu eta ezartzeko, nahitaezko analisi integrala egin behar da, haren bidez hauek egiaztatzeko:

- a) Funtzionamendu elektroniko osoaren kontzeptuari erreparatuta, printzipio eta irizpide komunak betetzea; hargatik eragotzi gabe Administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoz izatera behartuta ez dauden pertsonen eskubideekiko errespetua, beharrezkoa da eta.
- b) Kanal elektronikoa lehenestea, hargatik eragotzi gabe Administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoz izatera behartuta ez dauden pertsonen bermatuta izatea bai irispidea bai izapidetze

público y poniendo la experiencia de las personas en el centro del diseño de los servicios.

2. El Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi se aprobará por orden de la persona titular del departamento competente en materia de servicios electrónicos y tendrá por objeto establecer los criterios, requisitos y la metodología para identificar, diseñar, implantar, mantener y evaluar los servicios electrónicos.

3. La creación y la digitalización de los servicios 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 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, sin perjuicio de garantizar el acceso a las personas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración y la utilización de la

elektronikarako plataforma komunaren erabilera.

Plataforma Común de Tramitación Electrónica.

c) Onartu aurretik, araudi espezifikoa egokitzea administrazio elektronikoaren eskakizunetara eta herritarrentzako arreta-kanal elektronikora.

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

d) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan aldez aurretiko alta ematea – 61. artikuluan araututa–.

d) El alta previa en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos que se regula en el artículo 61.

5. Zerbitzuak edo prozedurak sortzeko, elementu hauek hartu behar dira kontuan:

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

a) Zerbitzu publikoa emateko hobekuntzak.

a) Las mejoras en la prestación del servicio público.

b) Herritarrek parte hartzeko mekanismoen prestaketa, hala badagokio, zerbitzuak batera sortzeko aukera izateko.

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

c) Zerbitzua proaktiboki eta era pertsonalizatuan emateko aukera.

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

d) Zerbitzu publikoak emateko eskuragarri dauden kanal berrien eta teknologien erabilera.

d) El uso de nuevos canales y tecnologías disponibles en la prestación de los servicios públicos.

e) Zerbitzuak emateko berrikuntza eta teknologia berrien erabilera.

e) La innovación y uso de nuevas tecnologías para la prestación del servicio.

f) Zerbitzua erabiltzeko laguntza-kanalak identifikatzea, multikanalitatea eta irisgarritasun unibertsala kontuan hartuta.

f) La identificación de los canales de asistencia en el uso del servicio teniendo en cuenta la multicanalidad y la accesibilidad universal.

g) Jarraipen- eta ebaluazio-sistemak antolatzea, pertsonen esperientziaren analisia eta zerbitzua emateko efizientzia eta efikazia oinarritzat hartuta.

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) Beste entitate eta administrazio batzuen prozedurekiko koordinazioa, elkarrekintzak murriztu eta herritarren izapideak sinplifikatu ahal izateko.

h) La coordinación de procedimientos de otras entidades y administraciones que permita la reducción de interacciones y la simplificación de los trámites de la ciudadanía.

59. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoak diseinatu eta konfiguratzea.

Artículo 59. Diseño y configuración de los servicios y procedimientos electrónicos.

1. Administrazio-zerbitzu eta -prozedurak elektronikoki diseinatu eta konfiguratzeke orduan, helburua izango da sinplifikatzea eta arintzea, eta, halaber, zerbitzu publiko elektronikoak homogeneoak, pertsonalizatuak eta erabiltzen errazak izatea. Horretarako, ikuspegi berritzaileak ezarriko dira; herritarren beharrian eta eskariekin bat datozen zerbitzuak diseinatzeko eta zerbitzu hobeak emateko xedez; izan ere, ingurune elektronikoak elkarrekintza errazteko eskaintzen dituen aukerak baliatu behar dira.
2. Aurreko apartatuan xedatutakoaren ondorioetarako, zerbitzuen eta prozeduren konfigurazioak honako hauek bilatu behar ditu:
 - a) Administrazio-prozedurak sinplifikatu eta arrazionalizatzea; bereziki, Zerbitzu-jardueretan askatasunez sartzeari eta aritzeari buruzko azaroaren 23ko 17/2009 Legearen 17. artikuluko xedapenak.
 - b) Zerbitzu publikoetarako irispidean, administrazio-zamak gutxitzea eta gehiegizko izapideak eta eskakizunak kentzea.
 - c) Behar ez diren edo administrazio publikoek badauzkaten dokumentuak ez eskatzea.
 - d) Baimenen ordezkari erantzukizunpeko adierazpenak edo aldeztu aurretiko komunikazioa ezartzea, Administrazioak ostean kontrolatzeko aukera izanik.
 - e) Administrazio publikoaren jarduketetatik errepikapenak eta gainezarpenak kentzea.
 - f) Administrazioaren erantzun arduratsuak indartzea, herritarrekiko harremanetan arintasun handiagoa bermatzearren, aplikazio-arauetan xedatutako epeak errespetatuta.
1. El diseño y la configuración electrónica de los servicios y procedimientos administrativos tiene por finalidad simplificarlos y 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 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, 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) Zerbitzuaren erabilera erraztea, horretarako behar den ezagutza funtzional edo teknologikoaren maila minimizatuz.

h) Pertsona guztiek erraz ulertzeko moduko hizkera argia erabiltzea.

3. Nolanahi ere, zerbitzu eta prozeduren konfigurazioak nahitaez bermatuko ditu oinarritzko eskakizun eta alderdi hauek, behintzat:

a) Tipifikazioa eta katalogazioa, dagokion familian jarrita Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publiko osoan modu homogeneo batean.

b) Prozesuen berringeniaritza.

c) Administrazio-simplifikazioa eta izapideen, atazen eta dokumentuen sistematizazioa.

d) Izapideen eta atazen automatizazioa.

e) Administrazio-kargen murrizketa.

f) Dokumentuen normalizazioa eta pertsona guztiek ulertzeko moduko hizkera argiaren aplikazioa.

4. Zerbitzu elektronikoaren eskumena duen organoak karga-murrizketari eta administrazio-simplifikazioari buruzko jarduketaren informazioa argitaratuko du, eta etengabe eguneratu, «euskadi.eus» webgunean eta egoitza elektronikoan, bai eta proposamenetarako formulario espezifiko bat X. tituluko II. kapituluan araututako kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboari loturik.

60. artikulua. Zerbitzu pertsonalizatuen emate proaktiboa.

1. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoarekin koordinaturik, zerbitzu elektronikoaren eskumena duen organoak sustatuko du bai herritarren kontsultak pertsonaliza daitezen «euskadi.eus» webgunean

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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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 en la materia vinculado al Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias regulado en el capítulo II del título X.

Artículo 60. 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

eta egoitza elektronikoa, bai pertsonen zerbitzu pertsonalizatuak proaktiboki eskain dakizkien.

2. Dekretu honen ondorioetarako, zerbitzu proaktibo eta pertsonalizatua esango zaio helburu hau duen zerbitzu elektronikoa: pertsonen informazioa ematea, aurreikuspen gisa eta aldez aurretik, irispidean dituen zerbitzu publikoen buruz.
3. Herritarrei zerbitzu proaktibo eta pertsonalizatuak emateko, oinarritzat hartuko da datu pertsonalak eta pertsonen eskubideak eta askatasunak babesten direla bermatu ostean lortzen eta sortzen den informazioa.

61. artikulua. Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan zerbitzu publiko eta prozeduren sistema zentralizatua; izan ere, giltzarri da gainerako administrazio publikoekiko elkarreragingarritasunean, herritarrei zerbitzu pertsonalizatuak proaktiboki emateko eta Europako leihatila bakarra egikaritzeko.
2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan, zerbitzuei eta prozedurei loturik dauden eta modu sistematizatu batean kudeatu, arrazionalizatu eta normalizatu behar diren datuak eta informazioa egongo dira.
3. Zerbitzu edo prozedura bati 72. artikuluan araututako administrazio elektronikoko edozein zerbitzu erkidean eta Herritarrei Arreta Emateko Sistema Integralean alta emateko, ezinbestekoa izango da aldez aurretik Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboan alta emanda egotea.

electrónica, así como una oferta proactiva de servicios personalizados a las personas.

2. A 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 61. Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

1. El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi constituye el sistema centralizado de los servicios públicos y procedimientos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, pieza clave para la interoperabilidad con el resto de Administraciones Públicas, para la prestación proactiva de servicios personalizados a la ciudadanía y el ejercicio de la ventanilla única europea.
2. El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 comunes de administración electrónica regulados en el artículo 72 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. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoaren ardura izango da zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa kudeatu eta konfiguratzea eta haren mantentze ebolutiboa egitea.

5. Gobernantza publikoaren arduraduna –131. artikuluan arautua– izango da sail, organismo edo ente bakoitzaren zerbitzu eta prozedurei katalogoan alta emateko arduraduna, bai eta horietako bakoitzaren informazioa etengabe eguneratuta mantentzeko arduraduna ere.

6. Herritarrentzako arretaren eskumena duen sailburuak agindu bidez zehaztuko du zein diren zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboaren edukia, egitura, irismena eta funtzionamendua.

7. Zerbitzuak eta prozedurak egoitza elektronikoan argitaratzeko, Zerbitzuen eta Prozeduren Katalogo Korporatiboa hartuko da oinarri.

62. artikulua. Zerbitzu eta prozedura elektronikoen erabiltzaileentzako arreta eta laguntza.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak erraztasunak emango ditu zerbitzu publiko elektronikoetara sartzeko eta haiek erabiltzeko, eta arreta eta laguntza emateko bideak ezarriko ditu horiek behar bezala erabil daitezen.

2. Arreta- eta laguntza-baliabideak dira:

- a) Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileen Arretarako Zentroa, kanal elektronikoa erabiltzerakoan pertsonak dituzten gorabeheretan laguntza emateko, eta herritarrei zein enplegu publikoei zerbitzua emateko.

Zentro horren kontrolean eta jarraipenean, parte hartuko dute bai zerbitzu elektronikoen

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 131 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 62. Atención y ayuda a las personas usuarias de los servicios y procedimientos electrónicos.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi facilitará el acceso y el uso de los canales de acceso a 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

eskumena duen organoak bai herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak.

- b) Gidaliburuak, izapideak egiteko oinarritzko ereduak eta kanal elektronikoa erabiltzen laguntzeko gainerako baliabideak, bai herritarrentzat egoitza elektronikoan, bai intranet korporatiboko enplegatu publikoentzat, bai lankidetzarako eta ezagutzaren kudeaketa partekaturako beste espazio batzuetarako.
- c) Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izatera behartuta ez dauden pertsonen laguntzeko 70 artikuluan araututako funtzionario gaituak.
- d) Zerbitzu Elektronikoen Sarea, hurrengo artikuluan arautua.
- e) Enplegatu publikoentzako tutoretza-zerbitzua, bederatzigarren xedapen gehigarrian arautua.

63. artikulua. Zerbitzu Elektronikoen Sarea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak zerbitzu elektronikoen sarea eratuko du; sare hori interkonexiorako eta koordinaziorako lankidetzagunea izateaz gain, euskarri eta lagungarri ere izango da administrazio elektronikoen hedapena errazteko, bai eta gardentasunaren eta informazio publikorako irispidearen arloan administrazio elektronikorekin lotura zuzena duten alderdiak bideratzeko ere.
2. Horretarako, sareak eragile guztiak identifikatu eta konektatuko ditu, bai zeharkako organoetako edo organo horizontaletako eragileak, bai administrazio elektronikoen hedapenean parte hartu behar duten sailtako eragileak, zerbitzu eta prozeduren digitalizazioan zein zerbitzu elektronikoen

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.
- c) El personal funcionario habilitado regulado en el artículo 70 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 novena.

Artículo 63. Red de Servicios Electrónicos.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi constituirá la Red de Servicios Electrónicos, espacio colaborativo de interconexión y coordinación que proporciona soporte y acompañamiento 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

kudeaketan izan, eta zerbitzu-sare eta hobekuntza- eta berrikuntza-foku bihurtuko da.

Red de servicio y en un foco de mejora e innovación.

VII. TITULUA. IZAPIDETZE ELEKTRONIKOA

TÍTULO VII. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

64. artikulua. Eredu elektroniko normalizatuak.

Artículo 64. Modelos electrónicos normalizados.

1. Egoitza elektronikoan, eskabideetarako eta gainerako izapideetarako eredu eta formulario elektroniko guztiak jarriko ditu Administrazioak interesdunen eskura.
2. Sare elektronikoko eskabideetarako eta gainerako izapideetarako berariazko ereduak nahitaez erabili beharko dituzte interesdunek.
3. Eskabideetarako berariazko ereduak eta, oro har, administrazio-izapideak formalizatzeko eredu normalizatuak formulario elektronikoak izango dira beti, web-euskarrian. Eredu horiek egiteko, kontuan hartuko dira, dagokionaren arabera, administrazio elektronikoaren eskumena duen organoak edo herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak emandako jarraibideak, eta web-euskarrian egingo dira beti.
4. Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariko prozedura-argitalpenek egoitza elektronikoetara baino ez dute bideratuko ereduak eta formularioak eskuratzeko.
5. Prozedurak arautzen dituzten arauak ez dute irudi estatikorik izango, ez eskabideak aurkezteko berariazko ereduak, ez gainerako dokumentu normalizatuenak; horien ordeztu, formalizatu beharreko berariazko ereduak non topa daitezkeen adierazten duen helbide elektronikoa adierazi beharko da.
6. Eskabideetarako berariazko eredu normalizatuak administrazio-prozeduraren legeetan daude xedatuta, eta honako hau ahalbidetuko dute:

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 en soporte web y se elaborarán conforme a las instrucciones del órgano competente en Administración Electrónica o la competente 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) Atal dinamiko elektronikoak sartzea; atalok zabaldu egingo dira interesdunek bete behar dituzten unean, eta ezin izango dute irudi estatikorik izan bete aurretik.

b) Emandako informazioa automatikoki egiaztatzea, sistema propioetan edo beste administrazio batzuen sistemetan bildutako datuekin alderatuta; edo hasiera emateko eskabide betea eskaintzea, guztiz edo partez betea, interesdunek informazioa egiaztatzen eta, hala badagokio, alda eta osa dezaten.

7. Eskabideetarako berriazko eredu normalizatuek hauek aurreikusi behar dituzte:

a) Jakinarazpen edo komunikazio elektronikoetarako kanala aukeratzea dagoela, baldin eta arauak ez badute kanal elektroniko erabiltzera behartzen, bai eta jakinarazpen- edo komunikazio-abisua jasotzeko datuak ematea ere.

b) Interesdunaren datu pertsonalak lortu eta tratatzeko baimena lortu behar dela, kontsultatu nahi diren datuetarako, alegia; datuen babesari buruzko indarreko arauetan xedatutakoarekin bat etorritik.

65. artikulua. Herriarren ekarritako dokumentu elektronikoak.

1. Prozeduretako interesdunek hauek gehitu ahal izango dizkiote espedienteari:

a) Dokumentu elektronikoak.

b) Dokumentu pribatuaren kopia digitalizatuak, sinadura elektroniko aurreratuaren bidez jatorrizkoarekin bat datoze bermatzeko.

c) Administrazio publikoen egiaztapen-kode seguruko dokumentuak.

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 respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones u 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 de protección de datos de carácter personal.

Artículo 65. Documentos electrónicos 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.

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

2. Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izatera behartuta ez dauden pertsona fisikoak direla eta, paperean aurkezten badute administrazio-dokumentu publiko baten edo dokumentu pribatu baten kopia bat, administrazio-espeditente batean sartzeko, Administrazioak kopia elektronikoa bat sortuko du digitalizazio-prozesuaren bidez.
3. Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalan eta hura garatzeko arauetan onartutako formatu eta estandarretara egokitu beharko dira espeditenteari erantsitako dokumentuak.

66. artikulua. Hiritarrentzako karpeta eta interesdunek prozeduraren izapidetze-egoerarako irispidea izatea.

1. Egoitza elektronikoko «Nire karpeta-Mi karpeta» izeneko herritarrentzako karpeta da herritarrek alderdi interesduna diren prozedura guztietako espeditenteen informaziorako irispidea izateko zerbitzua.
2. Herritarren karpetan sartzeko, administrazio-prozeduraren legeetan adierazitako edozein identifikazio-bideren bidez identifikatu beharra dago aldez aurretik.
3. Interesdunak ez ezik, hauek ere sartu ahal izango dira herritarrentzako karpetan:
 - a) Interesdunen legezko ordezkariak.
 - b) Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 6.4.a) artikuluan adierazitako eta interesdunak emandako ahalordea duena, ahalordeen erregistro elektronikoan inskribatua.
 - c) 82.4.f. artikuluan araututako espeditente zehatzean ordezkariak duena.
4. Herritarrentzako karpetak funtzionalitate hauetarako aukera emango du:
 - a) Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 53.1.a) artikuluan adierazitakoaren arabera alderdi interesduna den pertsonari prozedura

2. En el caso de las personas físicas no obligadas a relacionarse mediante medios electrónicos con la Administración, cuando presenten en papel una copia 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.
3. Los documentos aportados al expediente deberán ajustarse a los formatos y estándares aprobados en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

Artículo 66. Carpeta Ciudadana y acceso de las personas interesadas al estado de tramitación del procedimiento.

1. La Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi karpeta» 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.
2. El acceso a la Carpeta Ciudadana exigirá que previa se identificación a través de cualquiera de los sistemas de identificación previstos en la legislación del procedimiento administrativo.
3. Además de la persona interesada podrán acceder a la Carpeta Ciudadana:
 - a) Sus representantes legales.
 - b) Quien ostente un poder previsto en el artículo 6.4.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 regulado en el artículo 82.4.f.
4. La Carpeta Ciudadana permitirá, al menos las funcionalidades siguientes:
 - a) Permitir el seguimiento del estado de la tramitación de los expedientes de todos los procedimientos en los que la persona tiene

guztietako espedienteen izapidetze-egoeraren jarraipena egiteko aukera.

condición de parte interesada de acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre.

b) Espediente bakoitzeko izapideen eta daten jarraipena egiteko aukera.

b) Permitir el seguimiento de los trámites realizados y la fecha de los mismos de cada expediente.

c) Espediente guztietako dokumentu elektronikoak irispidean izan eta deskargatzeko aukera.

c) Permitir el acceso y descargar los documentos electrónicos de cada expediente.

d) Komunikazio eta jakinarazpenetan sartzeko aukera. Ildo horretatik, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren egoitza elektronikoko irispide-puntu elektronikoa orokorra izango da.

d) Permitir el acceso a sus comunicaciones y notificaciones. En este sentido, constituye el Punto de Acceso General Electrónico de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

e) Jakitea zer datu dauden estatu-sektore publikoaren eskura, hargatik eragotzi gabe indarreko arauak xedatutakoa.

e) Conocer qué datos suyos obran en poder del sector público estatal, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la normativa vigente.

f) Erraztea kasuak kasuko administrazio-ziurtagiriak eskuratzea.

f) Facilitar la obtención de certificaciones administrativas exigidas por la normativa correspondiente.

5. Interesdunak ziurtatu beharko du identifikazio-sistemak ondo erabiltzea daudela eta zaindu beharko du herritarrentzako bere karpeta bera baino ez dela sartzen, edo berak baimendutako hirugarrena.

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 tercera autorizada.

67. artikulua. Datu-transmisioak eta administrazio-espedienteak.

Artículo 67. Transmisiones de datos y expedientes administrativos.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren datu-bitartekaritzarako plataforma da datuak kontsultatzeko eta transmititzeko sistema korporatiboa; Beste Administrazio batzuen bitartekaritza-plataformarekiko elkarreragingarritasuna izango du eta edozein organo, organismo publiko edo zuzenbide publikoko erakundek kontsultatu ahal izango ditu prozedurari lotutako datuak edo dokumentuak, dena delako prozeduran datu edo dokumentu horiek aurkeztea

1. La Plataforma de Intermediación de Datos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi es el sistema corporativo para la consulta y transmisión de datos y será interoperable con las Plataformas de Intermediación de otras Administraciones públicas y actuará como un punto a través del cual cualquier órgano, organismo público o entidad de derecho público podrá consultar los datos o documentos asociados al procedimiento de que se trate, con independencia de que la presentación de los citados datos o documentos tenga carácter

nahitaezkoa edo aukerakoa den kontuan hartu gabe.

Administrazio elektronikoaren eskumena duen organoak kudeatuko du plataforma hori.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren datu-bitartekaritzarako plataformari atxikitzea daude, EAEko Administrazio Orokorrarekin dagokion hitzarmena sinatu ondoren.

3. Datu-bitartekaritzarako plataformari atxikitzeko, bermatu beharko da datuen tratamendurako informazioaren lagatzaileek eskatutako segurtasun-baldintzak betetzen dituztela bai datu horiek tratatzeko ardura duen plataformak bai datu horien lagapen-hartzaileek.

4. Organo edo entitate izapidegileak egin beharko du datu-transmisio orotarako eskabidea; eskabide horretan, identifikatu beharko du zer datu eskatzen duen, zein diren titularrak eta zertarako eskatzen duen. Horretaz gain, datu-eskabidean enplegatu publikoren batek hartzen badu parte, hura ere identifikatu beharko da.

Datu-bitartekaritzarako plataforman, jasota utziko da zer egun eta ordutan transmititu ziren datuak, eta zer administrazio-prozedura, -izapide edo -jarduketari buruzkoa zen kontsulta.

5. Administrazio-prozedura edo -jarduketetan behar diren administrazio-ziurtagirien balioa izango dute sare korporatiboen bidez egindako datu-transmisioek, datu-bitartekaritzarako plataformako kontsulten bidezkoek eta horretarako gaitutako bestelako sistema elektronikoen bidezkoek.

6. Interesdunek administrazio publikoek badauzkaten datuak edo dokumentuak

preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate.

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

2. Podrán adherirse a la Plataforma de Intermediación de Datos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi las administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi previa firma del correspondiente convenio con la Administración General de la CAE.

3. La adhesión a la Plataforma de Intermediación de Datos requerirá que se garantice el cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas por los cedentes de la información para el tratamiento de datos por parte de la plataforma encargada del tratamiento de dichos datos y de los cesionarios de los mismos.

4. 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 empleada o empleado público se incluirá la identificación de ésta 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.

5. Las transmisiones de datos realizadas a través de las redes corporativas para el envío de documentos, mediante consulta a la plataforma de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, tienen la consideración de certificados administrativos necesarios para el procedimiento o actuación administrativa.

6. Cuando las personas interesadas no aporten datos y/o documentos que ya obren en poder

aurkeztzen ez badituzte, honako arau hauek beteko dira:

a) Prozedura izapidetzeko ardura duen administrazio-organismoak berak administrazio-prozeduran sartuko ditu, baldin eta datuak, dokumentuak edo ziurtagiriak elektronikoki irispidean badauzka datu-bitartekaritzarako plataformak edo horretarako prestatutako beste sistema elektronikoa batzuk kontsultatuta. Irispidea eman duen organoaren, organismo publikoaren edo zuzenbide publikoko entitatearen fitxategietan jasota geratuko da organo edo organismo lagapen-hartzaileak datuak eskuratu dituela.

b) Salbuespen gisa, ezin bada datuetara elektronikoki iritsi aurreko letran adierazitako kontsultaren bidez, eskatu ahal izango da horretarako gaitutako beste bitarteko batzuen bidez, eta irispide elektronikoa galarazi zuen inguruabarra egiaztatzen duen dokumentazioa kontserbatuko da, eta espedientean sartu.

7. Organo, organismo publiko edo zuzenbide publikoko entitate lagapen-hartzailea irispide eta erabilera zuzenen erantzulea izango da irispide horretako datuen titularra beste organo, organismo publiko edo zuzenbide publikoko entitate bat bada eta, bereziki irispideko datuei babes bereziko araubidea badagokie. Halaber, irispide horretarako, interesdunaren baimena behar bada, organo lagapen-hartzailea arduratuko da baimen hori eskatzeaz.

8. Administrazio-jarduketa baten barruan, datuak laga ahal izango dira, besteak beste, modu automatizatuan, hau da, bitarteko telematikoen bidez osorik egindako kontsulta baten bidez eta enplegatu publiko batek ere zuzenean esku hartu gabe.

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 en los ficheros del órgano, organismo público o entidad de derecho público cedente del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano u organismo cesionario.

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.

7. 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 de especial protección. Asimismo, cuando para dicho acceso se requiera el consentimiento de la persona interesada, el órgano cesionario será responsable del requerimiento de dicho consentimiento.

8. La cesión de datos dentro de una actuación administrativa podrá llevarse a cabo, entre otras formas, de manera automatizada, entendiéndose por tal la consulta realizada íntegramente a través de medios telemáticos en la que no haya intervenido de forma directa una empleada o empleado público.

9. Espediente elektronikoa beste administrazio publiko batek eskatzen badu, igorri egingo zaio; horretarako, administrazio horren eskura espediente elektronikorako irispidea ematen duen helbide elektronikoa edo lokalizatzailea jarriko da elkarreragingarritasun-nodoaren bidez, eta horrek espediente horren igorpenaren balio bera izango du. Hala ere, beti bermatu beharko da irispide horren osotasuna dokumentu elektronikoak kudeatzeko politikak zehazten duen denboran zehar, bai eta espediente mota bakoitzari aplikatu beharreko elkarreragingarritasun-araudia ere betetzen dela.

Prozedura bera erabiliko da eskabidea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren esparruan egiten bada.

68. artikulua. Zuzenketa-araubidea.

Zuzenketa-araubidea hauetan xedatutakoaren arabera arautuko da: Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 14. artikulua eta urriaren 1eko 39/2015 Legearen artikulua aplikagarriak.

69. artikulua. Prozedurak bitarteko elektronikoen bidez bukatzea.

1. Prozedurak bitarteko elektronikoz ebazteko, bermatuta utzi behar da zein den organo eskudunaren identitatea; horretarako, dekretu honetan sinadura elektronikorako xedatutako sistemetako bat baliatu beharko da.
2. Ebazpenak modu automatizatuan ere hartu eta jakinarazi ahal izango dira, horrela aurreikusita dagoen prozeduretan.

70. artikulua. Herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea.

1. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak herritarrei bermatuko die Administrazioarekiko harremanak bitarteko

9. Cuando desde otra Administración Pública se solicite un expediente electrónico, la remisión, a través del nodo de interoperabilidad, de la dirección electrónica o localizador que dé acceso al expediente electrónico puesto a disposición de la primera equivaldrá a la remisión del mismo, siempre que se garantice la integridad del acceso a lo largo del tiempo que determine la correspondiente política de gestión de documentos electrónicos y el cumplimiento de la normativa de interoperabilidad aplicable al tipo de expediente.

El mismo procedimiento se utilizará cuando la solicitud se produzca dentro del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 68. 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 los artículos aplicables al efecto de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 69. Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.

1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos 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.

Artículo 70. Asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos.

1. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía garantizará a la ciudadanía su relación con la Administración a través de

elektronikoez izango dituztela; beraz, behar diren langileak eta baliabide teknologikoak jarriko ditu herritarren eskura, Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidezko harremanak izatera behartuta ez dauden eta hala eskatzen duten pertsonen bitarteko elektronikoen erabiltzen laguntzeko.

Laguntza hori Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari eta haren Administrazio Institutuzionalari emango zaie, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzua zuzenbide pribatuko erakunde publikoari izan ezik.

2. Salbuespen gisa, prozeduran eskumena duen administrazio-organismoak herritarrentzako arretaren eskumena duen administrazio-organismoari berariazko eskabide zioduna egin ondoren, ziurtagiri elektronikoa onartua izateko baliabiderik ez duten pertsona juridikoen lagundu ahal izango diete funtzionario gaituek bitarteko elektronikoen erabiltzen. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organismoaren arduradunak aitortuko du laguntza hori ebazpen bidez.
3. Funtzionario gaituek bitarteko elektronikoen erabiltzen laguntzeko, beharrezkoa izango da interesdunak funtzionarioaren aurrean bere burua identifikatzea eta adostasun espresua adieraztea, eta adostasun hori jasota uztea.
4. Funtzionario gaituak egin duen izapidea egiaztatzen duen dokumentazio guztia emango dio interesdunari, bai eta adostasun espresuaren dokumentu bete eta sinatuaren kopia bat ere; formularioa bera eskuragarri egongo da egoitza elektronikoa. Nolanahi ere, dokumentazio hori herritarrentzako karpeta egongo da eskuragarri: «Nire karpeta-Mi karpeta».
5. Enplegatu publikoek herritarrei lagundu ahal izango diete, halaber, bideo-deiaren sistemaren bidez edo 76. artikuluan araututako urrutiko

medios electrónicos, por lo que pondrá a su disposición el personal y los recursos tecnológicos que sean necesarios para asistir en el uso de medios electrónicos a las personas que no están obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración y que así lo soliciten.

Esta asistencia alcanzará a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración Institucional salvo el ente público de derecho privado Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.

2. Excepcionalmente, previa solicitud motivada y expresa al órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía por el órgano administrativo competente en el procedimiento, el personal funcionario habilitado 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 del responsable del órgano competente en atención a la ciudadanía.
3. Para la asistencia en el uso de medios electrónicos por el personal funcionario habilitado será necesario que la persona interesada se identifique ante el funcionario o funcionaria y preste su consentimiento expreso, del que deberá quedar constancia.
4. La persona funcionaria habilitada entregará a la persona interesada toda la documentación acreditativa del trámite realizado y una copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado, cuyo formulario estará disponible en la sede electrónica. En todo caso, esta documentación estará disponible en la Carpeta Ciudadana: «Nire karpeta-Mi karpeta».
5. La asistencia a la ciudadanía por el personal empleado público podrá realizarse también mediante el sistema de video llamada u otro que

identifikazioa ahalbidetzen duen beste sistemaren baten bidez.

6. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak kudeatu eta etengabe eguneratuko du gaitutako funtzionarioen erregistroa. Erregistro hori hurrengo artikuluan dago araututa.

7. Administrazio Instituzionaleko administrazio-organoeak eta organismoak eta enteeak beren funtzionario publikoak gaitzea eskatu ahal izango diote herritarrei erantzuteko eskumena duen organoari. Langile horiek hurrengo artikuluan arautzen den erregistroan inskribatuta egon beharko dute.

71. artikulua. Gaitutako funtzionarioen erregistroa.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko eta haren organismo autonomoetako eta hari lotutako edo haren mendeko zuzenbide publikoko enteetako funtzionario gaituen erregistroa sortzen da, eta bertan honako hauek jasoko dira:

a) Administrazio publikoekin elektronikoki harremanak izatera behartuta ez dauden pertsona interesdunak identifikatzeko eta elektronikoki sinatzeko gaituta dauden funtzionarioak.

b) Zer funtzionario dauden gaituta kopia autentikoak egiteko. Jatorrizko dokumentuak egin, zaindu eta artxibatzea dagokien edo eskumen-arauetan hala xedatuta duten organoek eman beharko dute gaikuntza hori.

c) Zein diren Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikok erregistro-gaitetan laguntzeko bulegoetan lan egiten duten funtzionario gaituak; izan ere, gaituta egongo dira Administrazio publikoekin harreman elektronikorik izatera behartuta ez dauden interesdunak identifikatzeko eta sinadura elektronikoa egiteko, eta aurkezten duten

permita la identificación a distancia regulado en el artículo 76.

6. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía gestionará y mantendrá permanentemente actualizado el Registro de Personal Funcionario Habilitado que se regula en el siguiente artículo.

7. Los órganos administrativos y organismos y entes de la Administración Institucional podrán solicitar al órgano competente en atención a la ciudadanía la habilitación de su personal funcionario público. Dicho personal deberá estar inscrito en el Registro que se regula en el artículo siguiente.

Artículo 71. Registro de Personal Funcionario Habilitado.

1. Se crea el Registro de Personal Funcionario Habilitado de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus organismos autónomos y entes públicos de derecho privado vinculados o dependientes, en el que constarán inscritos:

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

b) El personal funcionario habilitado para la expedición de copias auténticas. Esta habilitación será conferida por los órganos a los que corresponda la emisión de los documentos originales, su custodia, el archivo de documentos o que en sus normas de competencia así se haya previsto.

c) El personal funcionario habilitado que presta servicio en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que estará habilitado para la identificación y firma electrónica de las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con las

edozein dokumenturen kopia autentiko elektronikoak emateko, bulegotik unitate eskudunera bidali eta administrazio-espedienteetan sar daitezen.

administraciones públicas y para la expedición de copias auténticas electrónicas de cualquier documento que estas presenten para que se remita desde la Oficina a la unidad competente para su incorporación a un expediente administrativo.

2. Herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak kudeatuko du gaitutako funtzionarioen erregistroa.

2. El Registro de Personal Funcionario Habilitado será gestionado por el órgano competente en atención a la ciudadanía.

3. Erregistro horrek guztiz elkarreragingarria izan beharko du gainerako administrazio publikoek sortzen dituzten erregistroekin edo sistema baliokideekin, aipatutako gaikuntzen balioa egiaztatze aldera.

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.

4. Herritarrentzako arretaren eskumena duen sailburuak emango du hauek arautzeko agindua: funtzionarioak gaitzea; herritarrei administrazioarekin dituzten harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzea, eta gaitutako funtzionarioen erregistroaren funtzionamendurako behar diren gainerako gaiak.

4. Mediante Orden de la persona titular del departamento competente en atención a la ciudadanía se regulará la habilitación del personal funcionario, la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración y el resto de cuestiones necesarias para el funcionamiento del Registro de Personal Funcionario Habilitado.

VIII. TITULUA. KANAL ELEKTRONIKOA

TÍTULO VIII. CANAL ELECTRÓNICO

I. KAPITULUA. ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN PLATAFORMA KOMUNA

CAPÍTULO I. PLATAFORMA COMÚN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

72. artikulua. Administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komunak.

Artículo 72. Servicios e infraestructuras comunes de Administración electrónica.

1. Administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura komunak izaera korporatiboko eta zeharkako izaerako osagai teknikoak eta antolaketako osagaiak dira, laguntza-gobernantza operatiboarekin batera; izan ere, herritarrekiko harremanetarako kanal elektronikoari euskarria ematen diote, erabiltzaileen behar komunak asetzen dituzte, eta administrazio-jardunaren elkarreragingarritasuna, segurtasuna, eskala-ekonomiak, arrazionalizazioa eta sinplifikazioa errazten dituzte. Horiek hornitzeko zenbait

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 usuaria, 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

modu izan daitezke, hala nola zerbitzu edo produktu gisa, edo plataforma gisa integratuta.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko organo guztiek eta Administrazio instituzionaleko organismo autonomo guztiek nahitaez erabili behar dituzte administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak.

Aukeran, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoa osatzen duten beste entitate batzuek ere erabili ahal izango dituzte zuzenbide publikoari loturiko prozeduretan.

3. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak hitzarmenak sinatu ahal izango ditu beste administrazio publiko batzuekin administrazio elektronikoko zerbitzu komun horiek erabiltzeko.
4. Eusko Jaurlaritzan administrazio elektronikoaren eskumena duen sailburuak agindu bidez zehaztuko du zein diren Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak, bai eta eguneratu ere.

5. Nolanahi ere, hauek zerbitzu komunak dira:

- a) Zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboa.
- b) Erregistro elektronikoa orokorra.
- c) Postontzi elektronikoa orokorra.
- d) Iragarki-taula elektronikoa.
- e) Ahalordeen erregistro elektronikoa.
- f) Herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko gaitutako funtzionarioen erregistroa.
- g) Herritarrentzako karpeta, «Nire karpeta-Mi karpeta».

como producto, o integración a modo de plataforma.

2. Los servicios comunes de Administración electrónica son de uso obligatorio por todos los órganos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y por los Organismos Autónomos de la Administración Institucional.

También podrán utilizarse facultativamente por otras 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 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 comunes de la Administración Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5. Constituyen, en cualquier caso, servicios 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 electrónico de apoderamientos.
- f) El registro de personal funcionario habilitado para la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos.
- g) La carpeta ciudadana «Nire karpeta-Mi karpeta».

h) Artxibo elektroniko orokorra.

i) Ordainketa-pasabidea.

j) Identifikaziorako eta sinadurarako sistemak.

k) Datu-bitartekaritzarako zerbitzuak.

l) Dokumentuen autentikotasuna eta osotasuna egiaztatzeko zerbitzua.

m) Izapide-kudeatzailea.

n) Berariazko ereduen kudeatzailea.

o) Prozedurak hasteko eskabideak masiboki aurkezteko sistema.

p) Jakinarazpen-sistema.

h) El archivo electrónico general.

i) La pasarela de pagos.

j) Los sistemas de identificación y firma.

k) Los servicios de intermediación de datos.

l) El servicio de verificación de la autenticidad e integridad de los documentos.

m) El gestor de trámites.

n) El gestor de modelos específicos.

o) El sistema de presentación masiva de solicitudes de iniciación de los procedimientos.

p) El sistema de notificación.

6. Administrazio elektronikoaren eta herritarrentzako arretaren eskumenak dituzten zuzendaritzak dira administrazio elektronikoaren zerbitzu komunak ezarri eta kudeatzeko ardura duten organoak. Halaber, bermatu behar dute zerbitzu horietan betetzen direla dekretu honetan eta gainerako arau aplikagarrietan xedatutako baldintzak eta betekizunak.

6. Las direcciones competentes en Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía son los órganos encargados de la implantación y gestión de los servicios comunes de Administración Electrónica. Asimismo, garantizarán que estos servicios cumplen las condiciones y requisitos establecidos en este Decreto y en el resto de normas aplicables.

II. KAPITULUA. IDENTIFIKAZIOA, SINADURA ETA EGIAZTAPENA

CAPÍTULO II. IDENTIFICACIÓN, FIRMA Y VERIFICACIÓN

73. artikulua. Sinadura elektronikoaren eta ziurtagirien politika.

Artículo 73. Política de firma electrónica y de certificados.

1. Administrazioak sinadura elektronikoari eta ziurtagiriei buruzko politika onartu eta argitaratuko du. Politika hori jarraibide eta arau tekniko aplikagarriek osatuko dute, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera, eta Estatuko Administrazio Orokorrari jakinaraziko zaio, inplementazio-fitxategiekin batera.

1. La Administración aprobará y publicará su política de firma electrónica y de certificados, que está 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. Hargatik eragotzi gabe konfiantzazko zerbitzu-emaleen betebeharrak eragotzi gabe – betebeharrak horiek Konfiantzazko zerbitzu

2. Sin perjuicio de las obligaciones de los prestadores de servicios de confianza previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre,

elektronikoen zenbait alderdi arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legean eta indarreko gainerako arauetan xedatuta, sinadura elektronikoen eta ziurtagirien politikak honako hauek jaso beharko ditu beti:

- a) Zein den aplikazio-eremu definitua.
- b) Zer-nolako betekizunak betetzen dituzten hauei aurkeztutako sinadura elektronikoen: Estatuko Administrazio Orokorra, haren organismo publikoak, eta hari lotutako edo haren mendeko zuzenbide publikoko entitateen organoak.
- c) Zer zehaztapen tekniko eta operatibo diren identifikatu eta autentifikatzeko modu berriei lotutako konfiantzazko zerbitzuak definitu eta emateko, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan eta haren organismo publikoetan eta hari lotutako edo haren mendeko entitateetan.
- d) Zein diren sinadura elektronikoen sortu, balidatu eta kontserbatzeko prozesuak, eta zer ezaugarri eta betekizun eska dakizkiekeen sinadura elektronikoko sistemei, ziurtagiriei, data-orduen zigiluko zerbitzuei, eta sinaduren euskarriko gainerako elementuei.

3. Administrazio elektronikoen eskumena duen sailburuak aginduz onartuko du sinadura elektronikoen politika, eta honela argitaratu egingo da:

- a) Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian, haren laburpena.
- b) Egoitza elektronikoa, osorik.

74. artikulua. Sinadura elektronikoko plataformak.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak plataforma bat izango du sektore publikoan onartutako ziurtagiri kalifikatuen indarraldia eta edukia egiaztatzeko. Sistema horrek ahalbidetu beharko du egiaztatze hori librea eta doakoa izatea sektore publikorako.

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 General del Estado y de sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes.
- 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 de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus organismos públicos y entidades vinculados o dependientes.
- 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 74. Plataformas de firma electrónica.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi dispondrá de una plataforma para la verificación de la vigencia y del contenido de los certificados cualificados admitidos en el sector público. El sistema deberá permitir que tal verificación se pueda llevar a

cabo de forma libre y gratuita, para el sector público.

2. Plataforma horren organo arduraduna administrazio elektronikoaren eskumena duen organoa izango da eta, behar den atxikipen-tresna formalizatu ondoren, plataforma sektore publiko osorako egongo da erabilgarri.
3. Aurreko plataforma hori beste administrazio publiko batzuek kudeatzen dituzten egiaztapeneko eta data-orduen zigiluko plataformei atxiki ahal izango zaie, eskaintzen dituzten zerbitzuak hobetze aldera.
4. Plataformak balidatze-praktiken deklarazio bat izango du, eta bertan egongo da zehaztuta egiaztapen-zerbitzuei loturiko zer betebeharretarako konpromisoa hartzen duten plataformak berak eta erabiltzaileek. Deklarazio hori jendeak eskuratzeko moduan egongo da elektronikoki eta doan.
5. Konfiantzazko zerbitzuen emaille kalifikatuek plataforma horretarako irispide elektronikoa eta doakoa eman beharko dute, haiek emandako ziurtagiri elektronikoaren indarraldia egiaztatu ahal izateko, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren arloan aplikatzekoak diren legeen arabera.
2. El órgano responsable de esta plataforma, que estará disponible para todo el sector público previa formalización del correspondiente instrumento de adhesión, es el órgano competente en Administración electrónica.
3. La plataforma anterior se podrá adherir a plataformas de verificación y sellado de tiempo gestionadas por otras Administraciones Públicas, a fin de mejorar los servicios que ofrezcan.
4. Esta plataforma dispondrá de una declaración de prácticas de validación en la que se detallarán las obligaciones que se comprometen a cumplir tanto la plataforma como las personas usuarias de la misma en relación con los servicios de verificación. Esta declaración estará disponible al público por vía electrónica y con carácter gratuito.
5. Los prestadores cualificados de servicios de confianza deberán facilitar a esta 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.

75. artikulua. Herritarren identifikazioa eta sinadura elektronikoa.

Artículo 75. Identificación y firma electrónica de la ciudadanía.

1. Administrazioarekiko harremanak izateko, pertsona fisikoek haiek erabili ahal izango dituzte: nortasun-agiri nazionalean sartutako ziurtagiri elektronikoak, ziurtagiri elektroniko onartuak edo kalifikatuak, eta ziurtapen-zerbitzuen emaillearen konfiantzazko zerrendako sinadura elektroniko aurreratuko sistemak.
2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan, identifikaziorako eta sinadura elektronikorako sistemen sorrera administrazio
1. Las personas físicas podrán utilizar, para relacionarse con la Administración, los certificados electrónicos incorporados al Documento Nacional de Identidad, los certificados electrónicos reconocidos o cualificados y los sistemas de firma electrónica avanzada de la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”.
2. La creación de los sistemas de identificación y firma electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi será aprobada por orden de la persona titular del

elektronikoaren eskumena duen sailburuak onartu behar du agindu bidez.

departamento competente en Administración electrónica.

3. Pertsona juridikoek eta nortasun juridikorik gabeko entitateek pertsona juridikoen eta nortasun juridikorik gabeko entitateen ziurtagiri elektroniko onartuak erabili ahal izango dituzte, hurrenez hurren, bai eta sinadura elektroniko aurreratuko sistemak ere, zehaztutakoaren arabera.

3. Las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica podrán utilizar certificados electrónicos reconocidos de persona jurídica y de entidades sin personalidad jurídica, respectivamente, y los sistemas de firma electrónica avanzada, que se determinen.

4. Aurrekoak alde batera, beste sinadura-sistema batzuk erabili ahal izango dira, hala nola martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 28. artikuluan araututakoa: aldeaz aurretik erregistratutako gako itunduak, Administrazioak eta pertsona interesdunek dakiten informazioa ematea, edo beste sistema ez-kriptografiko batzuk. Sinadura-sistema horiek onartzeko, ukitutako interesek eta datuek hala ahalbidetu behar dute, proportzionaltasun-irizpideen arabera. Sinadura elektronikoaren eta ziurtagirien politikan, sinadura-sistema horiek erabiltzeko baldintzak eta sinadura-sistemen ezaugarriak ezarriko dira.

4. Se podrán utilizar otros sistemas de firma distintos de los anteriores, como el regulado en el artículo 28 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, 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.

5. Herritarrek sinadura elektronikoko sistemak erabiltzen badituzte, ondorioz, kontsignatutako datu pertsonal horiek erabili ahal izango ditu Administrazioak, sinadura egiaztatzeko.

5. El uso por la ciudadanía de sistemas de firma electrónica implicará que la Administración puede tratar los datos personales consignados, a los efectos de verificación de la firma.

6. Administrazioa ez da erantzule izango hirugarrenek interesdunaren identifikazio pertsonalerako eta sinadura elektronikorako baliabideak erabiltzen badituzte.

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

76. artikulua. Deiak bideoz identifikatzea.

Artículo 76. Identificación por video llamadas.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak pertsonak identifikatzeko sistema bat ezarriko du bideo deiaren bidez, edo sistema bat, urrutitik identifikatzeko eta 70. artikuluan araututako funtzionario gaituek herritarrei laguntzeko.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 por el personal funcionario habilitado regulado en el artículo 70.

77. artikulua. Enplegatu publikoaren sinadura elektronikoa.

Artículo 77. Firma electrónica del personal empleado público.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren jarduna, bitarteko elektronikoak erabiltzen baditu, organo eskudunaren titularraren edo eskumena egikaritzen duen enplegatu publikoaren sinadura elektronikoaren bidez gauzatuko da.
2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak enplegatu publikoei ziurtagiri elektroniko onartuak emango dizkie eginkizunak betetzeko. Ziurtagiri horiek lanpostuaren edo karguaren titularra eta zerbitzuak ematen dituen administrazioa edo organoa identifikatuko dituzte.
3. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak zehaztuko du zer bitarteko onartu hari lotutako edo haren mendeko zuzenbide pribatuko entitateen sinadura elektronikorako, administrazio-ahalak baliatuta prozedurak izapidetu behar badituzte.
4. Enplegatu publikoen ziurtagiri elektronikoak kalifikatuak izango dira, eta Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalen adierazitakoa eta identitatearen eta sinadura elektronikoaren arloan indarrean dauden legeak beteko dituzte.
5. Aurrekoa gorabehera, urriaren 1eko 40/2015 Legearen 43.2 artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz, ziurtagiri hori erabili behar bada informazio sailkatua, segurtasun publikoa edo anonimotasuna legez justifikatuta duten beste jarduketak batzuk ukitzen dituzten jarduketetan, enplegatu publikoei identifikazio profesionaleko zenbakia duten ziurtagiri elektronikoak eman ahal izango zaizkie, hau da, enplegatu publikoaren ziurtagiri elektronikoan identifikazio profesionalerako zenbaki bat kontsignatuko da.
6. Enplegatu publikoak lan egiten duen administrazio-organismoaren, organismo publikoaren edo zuzenbide publikoko erakundearen titularrak eskabide ziodun bat
1. La actuación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano competente o de la empleada o empleado público a través del que se ejerza la competencia.
2. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi dotará a su personal empleado público de certificados electrónicos reconocidos 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 a lo señalado en el 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, 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», en los que se consigne un número de identificación profesional en el certificado electrónico de personal empleado público.
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

aurkeztu behar dio administrazio elektronikoen eskumena duen organoari enplegatuaren identifikazio profesionaleko zenbakia kontsigna dezan. Organo horrek titularraren identitatea egiaztatzen duen dokumentazioa kontserbatuko du, eta haren zaintzaz arduratuko da, agintari publiko eskudunek edo organo judizialek hura jakinarazteko eskaera ofiziala egitea dute eta.

7. Identifikazio profesionaleko zenbakia duten enplegatu publikoen ziurtagiri elektronikoak kalifikatuak izango dira, eta Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan adierazitakoa eta identitatearen eta sinadura elektronikoen arloan indarrean dauden legeak beteko dituzte; halaber, enplegatu publikoen ziurtagiri elektronikoen erabilera, gaitasun eta funtzionaltasun bera izango dute, baina ziurtagiri hori egitea justifikatu zuten jarduketetara mugatuta.

78. artikulua. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren sinadura elektronikoa.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak zehaztuko du, administrazio elektronikoko administrazio-organoko titularraren ebazpenaren bidez, zein kasutan erabiliko diren sinadura elektronikoko sistema hauek:

- a) Zigilu elektronikoa: ziurtagiri elektroniko kalifikatu bat izan behar du oinarrian, eta sinadura elektronikoa buruzko legeek eskatzen dituzten betekizunak bete behar ditu.
- b) Egiaztapen-kode segurua: nolanahi ere, aukera egongo da dokumentuaren osotasuna dagokion egoitza elektronikorako irispidean egiaztatzeko.

79. artikulua. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoa zigilu elektronikoen bidez.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoa zigilu elektronikoen bidez identifikatu ahal izango da. Zigilu elektroniko horiek

de la consignación de un número de identificación profesional de la empleada o empleado público al órgano competente en Administración electrónica, quien conservará la documentación acreditativa de la identidad del titular y se responsabilizará de su custodia en previsión de una posible petición oficial de revelación de la misma 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 78. Firma electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi determinará, mediante Resolución de la persona titular del órgano administrativo en Administración electrónica, los supuestos de utilización de los siguientes sistemas de firma electrónica:

- a) Sello electrónico basado en certificado electrónico cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.
- b) Código seguro de verificación, permitiéndose en todo caso la comprobación de la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica correspondiente.

Artículo 79. Identificación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi mediante sello electrónico.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi podrá identificarse mediante el uso de sellos electrónicos basados

oinarritzat hartuko dute sinadura elektronikoaren gaineko legeen eskakizunak betetzen dituen ziurtagiri elektroniko kalifikatu bat. Ziurtagiri elektroniko horiek barnean hartuko dituzte identifikazio fiskaleko zenbakia eta dagokien izendapena, bai eta, hala badagokio, titularraren identitatea ere, administrazio-organismoen zigilu elektronikoen kasuan.

2. Erabilitako zigilu elektronikoen zerrenda, ziurtagiri elektronikoen ezaugarriak eta emaileak barne, publikoa izango da eta bitarteko elektronikoen bidez irispidean egon beharko du, egoitza elektronikoan argitaratuta.
3. Zigilu elektronikoak administrazio elektronikoko administrazio-organismoaren titularraren ebazpenaren bidez sortuko dira, eta ebazpen hori egoitza elektronikoan argitaratuko da. Ebazpen horretan, hauek jaso beharko dira:
 - a) Zigiluaren titularra den organoa, organismo publikoa edo zuzenbide publikoko entitatea, berak izango baitu zigiluaren erabileraren gaineko erantzukizuna; beraz, saila, organismoa edo entea ere adierazi beharko dira, atxikipeneko, loturakoa edo mendekoa izan.
 - b) Sinadura- eta ziurtapen-sistema aplikagarriaren ezaugarri tekniko orokorrak.
 - c) Ziurtagiria egiaztatze balidazio-zerbitzua.
 - d) Zer jarduketa eta prozeduratan erabili ahal izango den.
4. Zigilu elektronikoen ziurtagiriek eduki hauek behintzat izango dituzte:
 - a) Zer ziurtagiri-mota den, «zigilu elektronikoa» izendaturik.
 - b) Ziurtagiri-subjektuaren izena.

en un certificado electrónico cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. Estos certificados electrónicos incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como, en su caso, la identidad de la persona titular en el caso de los sellos electrónicos de órganos administrativos.

2. La relación de sellos electrónicos utilizados, incluyendo las características de los certificados electrónicos y los prestadores que los expiden, deberá ser pública y accesible por medios electrónicos, publicándose en la sede electrónica.
3. La creación de sellos electrónicos se realizará mediante resolución de la persona titular del órgano administrativo en Administración electrónica, que se publicará en la sede 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) Características técnicas generales del sistema de firma y certificado aplicable.
 - c) Servicio de validación para la verificación del certificado.
 - d) Actuaciones y procedimientos en los que podrá ser utilizado.
4. 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) Ziurtagiri-subjektuaren identifikazio fiskaleko zenbakia.

c) Número de identificación fiscal del suscriptor.

80. artikulua. Administrazio-jarduketa automatizaturako egiaztapen-kode seguruan oinarritutako sinadura-sistemak.

Artículo 80. Sistemas de firma basados en código seguro de verificación para la actuación administrativa automatizada.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak dokumentuak egiaztatzeke kode seguruko sistemak erabili ahal izango ditu jarduketa automatizatuaren garapenean, 40/2015 Legearen 42. artikuluan eta martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 21. artikuluan xedatutakoaren arabera.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoa, sistema erabili ahal izateko, administrazio elektronikoko administrazio-organoaren titularrak eman beharko du horretarako ebazpena, honako hauek barne hartuta:

2. En la Administración Pública de la Comunidad Autónoma del País Vasco la utilización del sistema requerirá resolución de la persona titular del órgano administrativo en Administración electrónica, que deberá incluir:

a) Zer jarduketa administratiboei aplikatu behar zaien sistema.

a) Actuaciones administrativas a las que se aplica.

b) Zein diren sistema erabiltzeko organo arduradunak.

b) Órganos responsables de su utilización.

c) Zer xedapen aplikatu behar zaizkion jarduketari.

c) Disposiciones aplicables a la actuación.

d) Zer egoitza elektronikotarako irispidea izango duten interesdunek jarduketaren edo dokumentuaren edukia egiaztatzeke.

d) Sede electrónica a la que pueden acceder las personas interesadas para la verificación del contenido de la actuación o documento.

e) Zer eskuragarritasun-epe dagoen dokumentu bati aplikatutako egiaztapen-kode segurua egoitza elektronikoan egiaztatzeke.

e) Plazo de disponibilidad para la verificación en la sede electrónica del código seguro de verificación aplicado a un documento.

Epe hori bost urte izango gutxienez, baldin eta ez badago xedatuta epe luzeago bat gaiaren ziozko araudi berezian. Epe hori igarota, dokumentua eman zuen administrazio publikoko, organismo publikoko edo zuzenbide publikoko entitateko organoari eskatu beharko zaio. Hala bada, bitarteko elektronikoak erabiltzen badira, organo eskudunaren titularraren edo organo horrek jarduketa esleitu dion

Este plazo será al menos de cinco años, salvo que en la normativa especial por razón de la materia se prevea un plazo superior. Transcurrido este tiempo, será necesario solicitarlo al órgano de la Administración Pública, organismo público o entidad de derecho público que emitió el documento. En este caso, cuando utilice medios electrónicos, la certificación de la verificación se realizará mediante firma electrónica del titular del

enplegatu publikoaren sinadura elektronikoen bidez ziurtatuko da egiaztapena.

- f) Zer errekurtso jar daitezkeen jarduketaren aurka, zer administrazio-organori edo organo judiziali aurkeztu behar zaizkion, eta zer epetan, hargatik eragotzi gabe interesdunek egoki iritzitako beste edozein errekurtso ere erabiltzea, eta neurri egokiak ezarriko ditu interesdunen eskubideak, askatasunak eta interes legítimoak babesteko.

81. artikulua. Dokumentuak eta datuak elektronikoki trukatzeko komunikazio-ingurune itxietan.

1. Martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 25. artikulua ezartzen duenez, administrazio publikoen, zuzenbide publikoko entitateen eta organoen eta, esplizituki, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren administrazio-organoen arteko komunikazio-ingurune itxietan transmititutako dokumentu elektronikoak eta datuak baliozkotzat hartuko dira igorleak eta hartzaileak autentifikatu eta identifikatzeko, artikulua honetan ezarritako baldintzetan, eta ez da beharrezkoa izango kapitulu honetan xedatutako identifikazio- eta autentifikazio-sistemak erabiltzea.

2. Transmisio horren baldintzek eta bermeek barne hartuko dute igorle eta jasotzaile baimendunen zerrenda, eta honako hauek ezarriko dute trukatu beharreko dokumentuen eta datuen izaera:

- a) Administrazio elektronikoa eskumena duen organoa, komunikazioetan parte hartzen duten pertsonak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak badira.
- b) Parte hartzen duten administrazio publikoekiko hitzarmenaren bidez.

órgano competente o de la empleada o empleado público que tenga atribuida la actuación por aquel órgano.

- f) Los recursos que procedan contra la actuación, el órgano administrativo o judicial, en su caso, ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que las personas interesadas puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno y establecerá medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos de las personas interesadas.

Artículo 81. 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, los documentos electrónicos y datos transmitidos en entornos cerrados de comunicación entre Administraciones públicas, órganos y entidades de derecho público y, explícitamente, entre los órganos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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.

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 se establecerán:

- a) Por el órgano competente en Administración electrónica cuando las personas participantes en las comunicaciones pertenezcan a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- b) Mediante Convenio suscrito por las Administraciones Públicas implicadas.

3. Nolanahi ere, bermatu egin behar dira komunikazio-ingurune itxiaren segurtasuna eta transmititzen diren datuen babesa, Segurtasunaren Eskema Nazionalak ezarritako betebeharrekin bat etorriz.

III. KAPITULUA. INTERESDUNEN ORDEZKARITZA

82. artikulua. Ordezkaritza bidez jardutea.

1. Jarduteko gaitasuna duten interesdunek legezko ordezkaritza baten bidez edo borondatezko ahalordetza bidez jardun ahal izango dute Euskadiko Administrazio publikoan, bai jarduteko gaitasuna duen pertsona fisiko baten bidez, bai pertsona juridiko baten bidez estatutuaren hala aurreikusita badauka.
2. Ahalordeak pertsona fisiko edo juridiko bati edo batzuei eman ahal izango zaizkie, baldin eta ez badira komunikazioak eta jakinarazpenak elektronikoki jasotzeko; izan ere, hala izanez gero, pertsona fisiko edo juridiko bakar bati eman ahal izango zaio.
3. Administrazio publikoekin harreman elektronikoak izatera behartuta dauden interesdunen ordezkaritza edo ahalordunak behartuta daude harreman elektronikoak izatera ordezkaritza-jardunean.
4. Ordezkaritza edo ahalordetza akreditatzeko, ordezkaritza izan badela sinestegarritasunez erakusten duen edozein bide erabil daiteke, zuzenbidean baliozkoa bada, honela adibidez:
 - a) Apud acta ahalordetza bidez, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan agerraldi pertsonalean edo dagokion egoitza elektronikoan edo egoitza elektroniko atxikiren baten agerraldi elektronikoan ahalordetuta.
 - b) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro

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 82. Actuación por medio de representante.

1. Las personas interesadas con capacidad de obrar podrán actuar ante la Administración Pública de Euskadi 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. El apoderamiento podrá ser otorgado a una o varias personas tanto físicas como jurídicas, salvo en el caso de apoderamientos para la recepción electrónica de comunicaciones y notificaciones que únicamente podrá ser otorgado a una sola persona física o jurídica.
3. Las personas representantes o apoderadas de las personas interesadas obligadas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas están obligados a relacionarse electrónicamente en el ejercicio de dicha representación.
4. 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 correspondiente sede electrónica o sede electrónica asociada.
 - b) Mediante acreditación de su inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la

elektronikoko inskripzio-egiaztagiriaren bidez.

Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

c) Ordezkarien ziurtagiri elektronikoko kalifikatuaren bidez.

c) Mediante un certificado electrónico cualificado de representante.

d) Matrisea notario-artxiboetan edo merkataritza-erregistroetako inskripzioetan jasota daukan dokumentu publikoaren bidez.

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

e) Espediente jakin baterako soilik borondatezko ordezkariak eman, horretarako normalizatutako inprimakia erabiliz. Inprimakia hori egoitza elektronikoa egongo da eskuragarri.

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

5. Pertsona juridikoaren izenean egiten diren jarduketetan, ordezkariak ziurtagiri elektronikoko kalifikatuaren bidez ere egiaztatu ahal izango da ordezkariak gaitasuna; kasu horretan, ulertuko da ordezkariak ahalordeak edozein administrazio publikotako edozein jarduketan hartzen duela barnean.

5. En el caso de actuaciones en nombre de persona jurídica, la capacidad de representación podrá acreditarse también mediante certificado electrónico cualificado de representante, entendiéndose en tal caso que el poder de representación abarca cualquier actuación ante cualquier Administración Pública.

83. artikulua. Ordezkarietarako gaitasuna.

Artículo 83. Habilitación para la representación.

1. Oro har edo berariaz, Administrazioak pertsona fisikoak edo juridikoak gaitu ahal izango ditu; horretarako, pertsona horiei baimena emango die interesdunen ordezkari gisa zenbait transakzio elektronikoko egiteko.

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.

Ordezkariak horretan egin daitezkeen izapide elektronikoko egoitza elektronikoa argitaratuko dira.

En la sede electrónica se publicarán los trámites electrónicos que podrán realizarse con esta representación.

2. Gaitasuna, zehaztu behar da zein diren ordezkari gaitua izendatzeko baldintzak, barnean hartuta gaitasunaren xede diren prozedurak eta izapideak.

2. En la habilitación se deberán especificar las condiciones para la designación de representante habilitado, incluyendo los procedimientos y los trámites objeto de la misma.

3. Herritarrentzako arretaren eskumena duen administrazio-organismoaren titularraren ebazpenaren bidez zehaztuko dira interesdunen ordezkari gisa transakzio

3. Mediante Resolución de la persona titular del órgano administrativo competente en atención a la ciudadanía se determinarán las habilitaciones de personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas

elektroniko jakin batzuk egiteko baimendutako pertsona fisiko edo juridikoen gaikuntzak.

Ebazpen horretan, berariaz sartuko da araudi espezifiko edo sektorialetan baimendutako pertsonen gaikuntza.

Ebazpenean, gaikuntzaren xede diren prozedurak eta izapideak behintzat zehaztu beharko dira, bai eta aplikatu beharreko baldintzak eta betebeharrak ere, eta ordezkartzaren baliozkotasun-presuntzioa zehaztuko da.

4. Pertsona gaituek jarduketa bakoitzerako behar den ordezkartza izan beharko dute. Une oro, Administrazioak ordezkartza egiaztatzeko eskatu ahal izango die, eta Administrazioak onartutako dokumentu normalizatuen bidez emandakoa izango da baliozkoa. Ordezkaritza nahikorik ez badago, behar diren erantzukizunak eskatuko dira.

84. artikulua. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoa.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro elektronikoa, herritarrentzako arretaren eskumena duen organoak kudeatuko du, eta hor prozeduretako interesdunen ahalordetze guztiak inskribatuko dira. Inskribatu ahal izango diren ahalordetzeak hemen daude xedatuta: urriaren 1eko 39/2015 Legearen 6. artikuluan eta martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 33.1 artikuluan.

Erregistrotik salbuetsita dago 82.4.f artikuluan araututako espediente jakin bateko ordezkartza.

2. Beste administrazio-erregistro batek, bere jarduera-eremurako, gairako edo berariazko izapideetarako ahalordetzeak baditu, guztiz elkarreragingarria izan beharko du ahalordetzeen erregistro honekin.

transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas.

Dicha Resolución incluirá explícitamente la habilitación de las personas autorizadas en las distintas normativas específicas o sectoriales.

La Resolución deberá especificar, al menos, los procedimientos y trámites objeto de la habilitación, y las condiciones y obligaciones aplicables y determinará la presunción de validez de la representación.

4. Las personas habilitadas deberán ostentar la representación necesaria para cada actuación. La Administración les podrá requerir, en cualquier momento, que acrediten la representación, 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 84. Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

1. En el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que será gestionado por el órgano competente en atención a la ciudadanía, se inscribirán todos los apoderamientos de las personas interesadas en los procedimientos establecidos en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y 33.1 del real decreto 203/2021, de 30 de marzo.

Se exceptúa del registro la representación en un expediente concreto regulado en el artículo 82.4.f.

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

Halaber, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro elektronikoak elkarrengarria izan beharko du gainerako administrazio publikoen ahalordetze-erregistroekin, eta ez da publikoa izan; beraz, interesdunak ahalordetzeen informazioa eskuratu ahal izango du ahalorde-emailea edo ahalorduna bada soilik.

Igualmente, el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi deberá ser interoperable con los registros de apoderamientos del resto de Administraciones públicas.

3. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoko Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoa ez da erregistro publikoa, eta, beraz, interesdunak ahalorde-emailea edo ahalorduna den ahalordeei buruzko informazioa baino ezin izango du eskuratu.

3. El Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi no tiene el carácter de registro público, por lo que la persona interesada sólo podrá acceder a la información de los apoderamientos de los que sea poderdante o apoderado.

4. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro elektronikora egoitza elektronikotik iritsi ahal izango da, herritarrek beren ahalordetzeak kudea ditzan.

4. El Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi será accesible desde la sede electrónica para que la ciudadanía gestione sus apoderamientos.

5. Herritarrentzako arretaren eskumena duen sailburuak agindu bidez arautuko du zer funtzionamendu-betekizun eta -baldintza bete behar dituen Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro elektronikoak.

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 de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

6. Egoitza elektronikoan, hauek argitaratuko dira:

6. Se publicará en la sede electrónica:

a) Ahalordetzeko aukera duten izapide eta prozeduren zerrenda.

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

b) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak transakzio elektroniko jakin batzuk egiteko gaitutako pertsona fisiko eta juridikoen zerrenda.

b) La relación de las personas físicas y jurídicas habilitadas por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas.

85. artikulua. Ordezkaritza akreditatzea eta egiaztatzea notario-dokumentu publikoetan, merkataritza-erregistroaren ziurtagirietan edo jabetza-erregistroaren ziurtagirietan.

Artículo 85. 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. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro elektronikoaren bidez, baliozko moduan egiaztatu ahal izango da hirugarren baten izenean jarduten dutenen ordezkaritza; horretarako, kontsulta egingo zaie antzeko beste administrazio-erregistroei, merkataritza-erregistroari, jabetza-erregistroari eta notario-protokoloiei.
2. Merkataritza-erregistroak, jabetza-erregistroak eta notario-protokoloen erregistroak elkarrengarriak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro elektronikoarekin.
3. Alegatutako ordezkaritza notario-agiri publikoren baten edo merkataritza-erregistroek egindako ziurtagiriren baten ondoriozkoa bada, interesdunak dagokion erregistro-ziurtagiri elektronikoa aurkeztu beharko du, edo kode segurua adierazi beharko du, edo dokumentu elektronikoa irispidean izateko eta egiaztatzeke beste sistemaren bat.
4. Administrazioak berak egiaztatuko du papereratze hori autentikoa eta osoa den, bai eta erregistro-ziurtagiri elektronikoa automatikoki izapidetzeko behar diren metadatuetakoa irispidea ere; horretarako, irispide elektronikoa eta doakoa izango du Notariotzaren Kontseilu Nagusiak edo Erregistratzaileen Elkargoak horretarako prest izan beharko duten helbide elektronikoaren bidez.
5. Halaber, Administrazio publikoak, egiaztatu behar badu merkataritza-erregistroan inskribatutako ordezkaritzak indarrean dauden edo baliogabetu edo kendu egin diren, elektronikoki eta doan kontsultatuko du merkataritza-erregistroa.
1. El Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi permitirá comprobar válidamente la representación de quienes actúen ante ella en nombre de un tercero, mediante la consulta a otros registros administrativos similares, al registro mercantil, de la propiedad, y a los protocolos notariales.
2. Los registros mercantiles, de la propiedad, y de los protocolos notariales serán interoperables con el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
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 expresar el código seguro u otro sistema de acceso y verificación del documento electrónico.
4. Las 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 electrónico y gratuito a la dirección electrónica que el Consejo General del Notariado o el Colegio de Registradores, respectivamente, habrán de tener habilitada a tales efectos.
5. Asimismo, la Administración Pública, cuando necesiten comprobar la vigencia, revocación o cese de representaciones inscritas en el Registro Mercantil, consultarán electrónicamente y de modo gratuito el Registro Mercantil.

IV. KAPITULUA. DOKUMENTUAK ERREGISTRATZEA

CAPÍTULO IV. REGISTRO DE DOCUMENTOS

86. artikulua. Erregistro elektroniko orokorra.

Artículo 86. Registro Electrónico General.

1. Erregistro elektronikoro korra aplikazio korporatibo komuna eta zeharkakoa da, non Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publiko osoan jasotzen den edo handik bidaltzen den dokumentu, eskabide, idazki eta komunikazio ororen idazpena egingo baita eta dokumentuen sarrera- eta irteera-erregistroen idatzohar sinesgarria elektronikoki jasota geratuko baita.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko eta instituzionaleko organo guztientzat bakarra izango da erregistro hori, eta herritarrei arreta emateko eskumena duen administrazio-organoak kudeatuko du.

3. Erregistro elektronikoro korrak guztiz elkarreragingarria izan behar du gainerako administrazio publikoen erregistroekin, bermatuta geratzeko haien bateragarritasun informatikoa eta elkarrekiko konexioa eta, orobat, erregistro-idazpenen eta edozein erregistroan aurkeztu diren dokumentuen transmisio telematikoa.

4. Honako hauek onartuko dira erregistro elektronikoro korrean:

a) Dokumentu elektronikoro normalizatuak, zehaztuko diren zerbitzu, prozedura eta izapideei dagozkienak, aldez aurretik ezarritako formatuen arabera beteak.

b) Aurreko paragrafoan aipatzen direnez bestelako edozein eskabide, idazki edo komunikazio, edozein administrazio publikorizuzendua badago.

Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.8 artikuluaen arabera, ez dira erregistroan aurkeztutzat joko beren araubide bereziaren arabera beste aurkezpen-moduren bat behar duten dokumentuak eta informazioa. Halakoetan, prozedura izapidetzeko eskumena duen administrazio-organoak inguruabar

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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y que deja constancia electrónica de la anotación fidedigna del registro de entrada y salida de documentos.

2. El Registro Electrónico General será único para todos los órganos de la Administración General e Institucional de la Comunidad Autónoma de Euskadi salvo para el ente público de derecho privado Osakidetza – Servicio Vasco de Salud 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 informática 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 admitirá:

a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen, cumplimentados de acuerdo con formatos preestablecidos.

b) Cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los mencionados en el párrafo anterior dirigido a cualquier Administración pública.

De acuerdo con el artículo 16.8 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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

horren berri emango dio interesdunari, eta jakinaraziko dio aplikatu behar diren lege espezifikoei zer baldintza eskatzen duten.

circunstancia a la persona interesada e informará de los requisitos exigidos por la legislación específica aplicable.

5. Ez da beharrezkoa izango dokumentuen sarrera eta irteera erregistratzea, baldin eta dokumentuak komunikazio-ingurune itxietako bitarteko elektronikoen bidez transmititzen badira, edo ezarrita dauden protokolo eta arau espezifikoak arabera, eta, zehazki, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko administrazio-organoen artean transmititzen badira.

5. 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.

6. Erregistro elektronikoa orokorrera irispidea izateko, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren egoitza elektronikora jo beharko da; autonomia-erkidegoko data eta ordu ofiziala izango ditu erregistroak, eta urteko egun guztietako hogeita lau orduetan onartuko dira eskabide, idazki eta komunikazioak.

6. Al Registro Electrónico General se podrá acceder en la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tendrá la fecha y hora oficial de la misma y admite la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas.

7. Baldin eta erregistro elektronikoa orokorraren funtzionamendua geldiarazten bada ustekabeko arrazoiengatik edo mantentze-lan tekniko zein operatiboaren ondorioz planifikatuta eta justifikatuta dauden arrazoiengatik, horren guztia berri eman beharko da erregistroan bertan eta egoitza elektronikoa, eta hauek adierazi:

7. 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 esta circunstancia e indicar:

a) Dokumentazioa aurkezteko ordezkari aukera gisa erabil daitezkeen herritarrentzako arreta-bulegoak eta erregistro-gaietan laguntzeko guneak.

a) Las oficinas de atención a la ciudadanía y los puntos de asistencia en materia de registro en los que se puede presentar alternativamente la documentación.

b) Geldiarazpenak epearen zenbaketan izango dituen ondorioak.

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

8. Erregistro elektronikoa orokorrak ziurtatuko du dokumentazioaren osotasun-, segurtasun-, normalizazio- eta kontserbazio-bermeak eta -baldintzak betetzen direla, dokumentuak aurkezteko diren unetik administrazio-organismo eskudunera bidali arte.

8. 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.

87. artikulua. Erregistro elektronikoa orokorraren hizkuntza-araubidea.

Artículo 87. Régimen lingüístico del Registro Electrónico General.

1. Idatzita dauden hizkuntza ofizialean inskribatuko dira dokumentuak erregistro elektroniko orokorrean.

Dokumenturen bat hizkuntza ez-ofizial batean idatzita badago, haren itzulpena erantsi beharko da, bi hizkuntza ofizialetako edozeinetara egina, erregelamenduz ezarriko den moduan.

2. Dokumentuak ikusgai jartzeko eta ziurtagirietarako, Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialetarako itzulpena bermatuko da.

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 ambas 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.

88. artikulua. Erregistro-eragiketak.

1. Erregistro elektroniko orokorrak jakinaraziko du zer formatutako dokumentu elektronikoak onartuko diren; Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoko organoei zuzendutako dokumentu elektroniko oro onartuko da erregistroan, eta, berariaz, hauek:

a) Egoitza elektronikoko zerbitzu, prozedura eta izapideei dagozkien eredu elektronikoak eta formularioak.

b) Prozedura normalizatuei lotuta ez dauden eskabide, idazki eta komunikazioak aurkezteko egoitza elektronikoa eskuragarri dauden formulario elektroniko orokorrak; administrazio-organismo hartzailea zein den zehaztu beharko du interesdunak formulario horietan.

2. Idazpenak urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera egingo dira.

3. Erregistro elektroniko orokorrak bermatu behar du egiten diren idazpen guztietan urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.3 artikuluan xedatuta dauden alderdiak jasotzen direla.

4. Horrez gainera, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.3 artikuluari jarraikiz, jaso-agiri bat emango da, dokumentua erregistro elektronikoan aurkeztu dela egiaztatzeko.

Artículo 88. Operaciones del registro.

1. El Registro Electrónico General informará de los formatos de los documentos electrónicos admisibles y admitirá cualquier documento electrónico dirigido a cualquier órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y específicamente:

a) Los modelos electrónicos y formularios de los servicios, procedimientos y trámites de la sede electrónica.

b) Los formularios electrónicos de propósito general de la sede electrónica para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones no asociados a procedimientos normalizados en los que la persona interesada señalará el órgano administrativo destinatario.

2. Los asientos se anotarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.2. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3. El Registro Electrónico General garantizará en cada asiento que se practique la constancia de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.3. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

4. Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre Se emitirá un recibo o resguardo acreditativo de la presentación ante el registro electrónico.

5. Erregistro-izapidea amaitu bezain laster, pertsona edo organo hartzaileei eta dagokien administrazio-unitateei bidaliko zaizkie dokumentuak.
6. Herritarrei arreta emateko eskumena duen Eusko Jaurlaritzako sailburuaren agindu baten bidez arautuko dira erregistro elektronikoro korarren funtzionamendua, erregistra daitezkeen dokumentuak, erkaketa- eta erregistro-eragiketak, idazpenak, dokumentuen aurkezpena eta digitalizazioa, kopiak eta erregistroaren jaso-agiria eta, halaber, ereduak eta formularioak onartuko dira, zeinak egoitza elektronikoa argitaratuko baitira.

89. artikulua. Epeak zenbatzea.

1. Epeak zenbatzeko, egun baliogabeen aurkeztutakoa hurrengo egun balioduneko lehen orduan aurkeztutzat joko da, non eta arauen batek ez duen espresuki onartzen egun baliogabeen jasotzea. Horretarako, sarrera-idazpenean jasoko diren aurkezpen-data eta -ordua dokumentua benetan jaso zeneko data eta ordua izango dira, eta sarrera-data eta -ordua, berriz, hurrengo egun balioduneko zero ordua eta segundo bat.
2. Administrazio-organismoek eta zuzenbide publikoko entitateek bete beharreko epeak zenbatzen hasteko, erregistro elektronikoro korrean aurkeztutako data eta ordua hartuko dira kontuan. Betiere, idazkia, eskabidea edo komunikazioa aurkeztu duenari komunikatu behar zaio zer datatan hasten den epeak zenbatzen.

90. artikulua. Dokumentuak aurkezteko entitate laguntzaileak.

1. Idazkiak, dokumentuak eta eskabideak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren entitate laguntzaileen bidez aurkez daitezke, kasuan kasuko prozedura edo

5. Concluido el trámite de registro, los documentos se enviarán inmediatamente a las personas u órganos destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes.
6. Por Orden de la persona titular del Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de 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 89. Cómputo de plazos.

1. A los efectos del cómputo de plazos, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. A estos efectos, en el asiento de la entrada se inscribirán como fecha y hora de presentación aquéllas en las que se produjo efectivamente la recepción, constando como fecha y hora de entrada 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 y entidades de derecho público vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el Registro Electrónico General. En todo caso, la fecha efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el escrito, solicitud o comunicación.

Artículo 90. 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi,

jarduketa erregulatzen duen araudiak hala xedatzen badu.

2. Halakoetan, zehatz adierazi beharko da, batetik, zein den ukitutako kolektiboa eta, bestetik, eskabideak entregatzera soilik mugatuko den lankidetzaren edo, hala badagokio, beste edozein izapidetara zabaldu ahal izango den.
3. Orobat, berme teknikoak eta antolamendukoak ezarriko dira, honako hauek modu frogagarrian ziurtatzeko: dokumentuen aurkezpen-data; interesdunaren identitatea; eskabidearen, idazkiaren edo komunikazioaren osotasuna eta autentikotasuna; interesdunari jaso-agiria entregatu izana, eta dokumentuak aurkezteak berekin dakarren jarduketa edo prozedura izapidetzeko organo eskudunari informazioa bitarteko elektronikoen bidez transmititu izana.

V. KAPITULUA. KOMUNIKAZIOAK ETA JAKINARAZPENAK

91. artikulua. Interesdunari administrazio-komunikazioak egitea bitarteko elektronikoen bidez.

Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikuluan xedatutakoaren arabera interesdunak bitarteko elektronikoen erabili behar badituzte administrazio publikoekin harremanak izateko, gutxienez alderdi hauek komunikatu behar zaizkie interesdunari bitarteko elektronikoen bidez:

- a) Dokumentua edo dokumentuak erregistro elektronikoen aurkeztu ondoren, Administrazioak bete beharreko epeak zenbatzen hasteko kontuan hartuko diren data eta, hala badagokio, ordu efektiboa, bat etorritik urriaren 1eko 39/2015 Legearen 31.2.c) artikuluekin.
- b) Eskabidea zer egunetan jaso den organo eskudunari, gehieneko zer epe dagoen ezarrita prozedura ebazteko eta prozedurari amaiera ematen dioten egintzak jakinarazteko eta,

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 al órgano competente para la tramitación del procedimiento o actuación a que dé lugar la presentación realizada.

CAPÍTULO V. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Artículo 91. 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, la relación de las personas interesadas con las Administraciones Públicas deba realizarse por medios electrónicos, serán objeto de comunicación al interesado por medios electrónicos, 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, de acuerdo con lo previsto en el artículo 31.2.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- b) La fecha en 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

orobat, zer ondorio dituen administrazio-isiltasunak, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 21.4 artikulua arabera.

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.

c) Europar Batasuneko organoren bati aurretiazko eta nahitaezko irizpena emateko egindako eskabidea eta Europar Batasuneko organo horrek Administrazio inktoreari irizpenaren berri emateko bidalitako jakinarazpena, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.b) artikulua arabera.

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

d) Europar Batasunaren eremuan amaitu gabeko prozeduraren bat baldin bada eta horrek eman beharreko ebazpenaren edukia zuzenean baldintzatzen badu, haren berri eman beharko zaio interesdunari, halakorik badela jakin bezain laster, bai eta prozeduraren amaieraren berri ere, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.c) artikuluaekin bat etorritik.

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.

e) Administrazio bereko edo beste bateko organo bati nahitaezko txostena egin dezan bideratutako eskabidea eta, hala badagokio, txostena jaso izana, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.d) artikulua arabera.

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.

f) Jurisdikzio-organoak aldeztu aurretik irizpena emateko eskabidea, irizpen hori ezinbestekoa denean prozedura ebazteko, eta irizpenaren edukia, Administrazio jarduleak hura jasotzen duenean, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.1.g) artikulua ezarritakoaren arabera.

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.

Administrazio batek beste bati egintza bat deusezta edo berrius dezan egindako errekerimendua, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22.2.a) artikuluaekin bat etorritik, eta errekerimendua bete izana edo, hala badagokio, administrazioarekiko auzi-errekurtsoaren ebazpena.

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, así como su cumplimiento o, en su caso, la resolución del correspondiente recurso contencioso-administrativo.

92. artikulua. Jakinarazpen elektronikoak.

Artículo 92. Notificaciones electrónicas.

1. Administrazioak bitarteko elektronikoak erabiliz egingo dizkie jakinarazpenak herritarrei, interesdunak hala eskatzen duenean edo

1. Las notificaciones de la Administración a la ciudadanía se realizarán por medios electrónicos cuando la persona interesada lo

horrekin ados dagoela adierazten duenean, edo horretara behartzen duen lege-mailako arauen bat edo erregelamendu-xedapenen bat dagoenean.

haya solicitado o consentido o exista una norma con rango legal o una disposición reglamentaria que establezca su obligatoriedad.

2. Jakinarazpen elektronikoak interesduna egoitza elektronikoan agertuz egingo dira, eta, horretarako, interesduna behartuta egongo da aurretiaz bere burua akreditatu eta identifikatzera.

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. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 43.3 artikuluan arabera, Administrazioak epearen barruan jakinarazteko betebeharra –39/2015 Legearen 40.4 artikuluan jaso– konplitutzat emango da, jakinarazpena Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren egoitza elektronikoan eskura jartzen denean.

3. De conformidad con el artículo 43.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se entenderá cumplida la obligación de notificar en plazo por parte de la Administración, a que se refiere el artículo 40.4 de dicha ley, con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

4. Jakinarazpen-sistemak honako hauek akreditatzeko aukera emango du:

4. El sistema de notificación permitirá acreditar:

a) Zer egunetan eta ordutan jarri den interesdunaren eskura jakinarazi behar den egintza.

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

b) Jakinarazpen-izapidea egintzat jotzeko eta eragin juridikoak izateko, zer egunetan eta ordutan eskuratu duen interesdunak jakinarazpenaren edukia, edo zer egunetan eta ordutan baztertu duen berariaz eduki hori edo igaro den urriaren 1eko 39/2015 Legearen 43.2 artikuluan adierazitako epea.

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.

5. Interesdunari, egoitza elektronikoan bere eskura jarri den jakinarazpenaren edukia eskuratu baino lehen, jakinaraziko zaio ezen, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 41. eta 43. artikuluei jarraikiz, jakinarazpen-izapidea egintzat joko dela, eta prozedurak aurrera jarraituko, baldin eta interesduna egoitzan agertzen bada eta jakinarazpenaren edukia eskuratzen badu, jakinarazpena berariaz baztertzeko badu edo presuntziaz hura baztertu duela jotzen bada, edukia ez duelako eskuratu jakinarazpena haren eskura jarri zenetik hamar egun naturaleko epea igarotakoan.

5. Con carácter previo al acceso al contenido de la notificación puesta a disposición de la persona interesada en la sede electrónica, ésta será informada de que de acuerdo con lo previsto en los artículos 41 y 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la comparecencia y acceso al contenido, el rechazo expreso de la notificación o bien la presunción de rechazo por haber transcurrido el plazo de diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin acceder al contenido de la misma dará por efectuado el trámite de notificación y se continuará el procedimiento.

6. Non eta, ofizioz edo hartzaileak eskatuta, ez den egiaztatzen jakinarazpena eskuratzea teknikoki edo materialki ezinezkoa izan dela, jakinarazi behar den egintza interesdunaren eskura jarri eta hamar egun natural igarota interesdunak ez badu haren edukia eskuratu, jakinarazpena baztertutzat joko da, eta izapidea egintzat, eta, beraz, Administrazioak prozedura izapidetzen jarraitu ahal izango du.
7. Kontuan hartu gabe interesduna behartuta dagoen Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera, edo jakinarazpenak bitarteko elektronikoen bidez jaso nahi dituela komunikatu duen, interesduna edo haren ordezkaria borondatez egoitza elektronikoa agertzeak eta, ondoren, jakinarazpenaren edukia eskuratzeko edo berariaz baztertzeak erabateko eragin juridikoak izango ditu.
8. Egoitza elektronikoa agertuz egindako jakinarazpenetan, jaso-agiri bat jarriko da interesdunaren eskura, eta haren bidez justifikatu ahal izango da interesdunak jakinarazpenaren edukia eskuratu duela edo hura jasotzea baztertu duela.

Jaso-agirian, gutxienez, datu hauek agertuko dira: jakinarazitako egintzaren eta hartzailearen identifikazioa, zer egunetan eta ordutan jarri zen interesdunaren eskura eta hark zer egunetan eta ordutan eskuratu edo baztertu zuen.
9. Intzidentzia teknikoren batek egoitza elektronikoa ohiko funtzionamendua eragozten badu, amaitu gabe dagoen epea luzatuko da, bai egoitzan agertzeko, bai egindako jakinarazpenak eskuratzeko.
10. Beste jakinarazpen-sistema batzuk erabili ahal izango dira, jasota uzten badute interesdunak jakinarazpena jaso duela ezartzen diren epean eta baldintzetan.
6. 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 de 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.
7. Con independencia de que una persona interesada no esté obligada a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 posterior 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 de la persona interesada a recibirla.

El acuse contendrá, como mínimo, la identificación del acto notificado y 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. Pertsona fisiko edo juridikoen oinordetza-kasuetan –inter vivos zein mortis causa izan–, interesdunaren oinordeko den pertsona edo entitateak, prozeduraren bat dagoela jakin ondoren, oinordetzaren berri emango dio prozedura hori izapidetzeko eskumena duen organoari. Hain zuzen ere, oinordetza eraginkor izan ondoren edo, hala badagokio, pertsona fisikoaren heriotza Erregistro Zibilean inskribatzen denetik aurrera emango dio oinordetzaren berri.

Prozedura amaituta ez badago, hura izapidetzeko ardura duen organoak pertsona edo entitate oinordekoari baimena emango dio lehendik eginak dauden jakinarazpen elektronikoak eskuratzeko, oinordetza eragin duen egitatearen egunetik aurrera; horrez gainera, egun horretatik aurrera egin behar diren jakinarazpenak pertsona edo entitate oinordeko horren eskura jarriko dira. Pertsona fisiko oinordekoa ez badago behartuta Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremanak izatera edo ez badu harremanetarako kanal hori hautatu, aurrerantzean egin beharreko jakinarazpenak paperean egingo dira, hargatik eragotzi gabe espediente osoa eskuratzeko bermea.

Interesdunaren oinordeko den pertsona edo entitateak prozedura badela jakiten duenean, oinordetza komunikatu beharko dio Administrazioari, aurreko paragrafoetan xedatutakoaren arabera, 15 egun balioduneko epean, oinordetza eraginkorra izan eta hurrengo egunetik edo, hala badagokio, pertsona fisikoaren heriotza Erregistro Zibilean inskribatzen denetik aurrera. Pertsona edo entitate oinordekoak adierazi den epea igaro eta gero egiten badu komunikazioa, ez-betetze horren ondorioz jakinarazpenetan gertatzen diren akatsak, komunikazioaren aurretikoak, interesdunari egotziko zaizkio; horrenbestez, Administrazioak egintzat joko du, ondorio guztietarako, interesdunak baliarazi ez duen oinordetzako pertsona juridiko edo fisikoari

11. 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 tras la efectividad de la sucesión o desde la inscripción de la defunción en el Registro Civil, en el caso de fallecimiento de persona física.

El órgano responsable de la tramitación procederá, en su caso, 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.

La persona o entidad que suceda a la persona interesada en un procedimiento del que conozca su existencia debe comunicar, conforme a lo expuesto en los párrafos anteriores, la sucesión a la Administración, 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 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

jakinarazpen elektronikoa egoitza elektronikoan eskura jartzeko duen betebeharra.

notificación electrónica en la sede electrónica a la persona jurídica o persona física cuya sucesión la persona interesada no ha hecho valer.

93. artikulua. Jakinarazpena eskura jarri izanari buruzko abisua.

Artículo 93. Aviso de puesta a disposición de la notificación.

1. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 41.6 artikuluan ezarritakoaren arabera, jakinarazpena paperean edo bitarteko elektronikoaren bidez egin den alde batera utzita, Administrazioak abisu bat bidaliko dio interesdunari edo, hala badagokio, haren ordezkariari, eta adieraziko dio jakinarazpen bat eskura jarri diola egoitza elektronikoan.

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

2. Abisua bidaltzen ez bada ere –informatiboa izango baita soil-soilik–, jakinarazpena guztiz baliozkoa izango da.

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

3. Interesdunak borondatez horretarako adierazi duen gailu elektronikora edo helbide elektronikora, edo bietara, bidaliko da abisua. Apartatu honetan araututako abisua bidaliko da, baldin eta interesdunak edo haren ordezkariak gailu elektroniko baten edo helbide elektroniko baten berri eman badio Administrazioari; bestela, ez.

3. El aviso se remitirá al dispositivo electrónico o la dirección de correo electrónico que la persona interesada haya comunicado voluntariamente al efecto, o a ambos. El aviso regulado en este apartado sólo se practicará en caso de que la persona interesada o su representante hayan comunicado a la Administración un dispositivo electrónico o dirección de correo electrónico al efecto.

4. Administrazioari, organismo publikoari edo zuzenbide publikoko entitate lotuari edo mendekoari egindako komunikazioaren bidez, interesdunak onartzen du gailu horretara edo helbide elektroniko horretara irispidea duela. Bitarteko elektroniko horiek operatibo edo irispidean egoteari utziz gero, interesdunak nahitaez eman behar dio horren berri Administrazioari, abisuak bitarteko horietara igor ez ditzan. Interesdunak ez badu betebeharrak hori betetzen, Administrazioak ez du inolako erantzukizunik izango operatibo ez dauden bitarteko horietara igorritako abisuengatik.

4. La persona interesada se hace responsable, por la comunicación a la Administración, organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente, 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 por parte de la persona interesada no conllevará responsabilidad alguna para la Administración por los avisos efectuados a dichos medios no operativos.

5. Interesduna behartuta badago Administrazioarekiko harremanak bitarteko

5. Cuando el interesado sea un sujeto obligado a relacionarse por medios electrónicos y la

elektronikoen bidez izatera eta Administrazio bidaltzaileak ez badu harekin harremanetan jartzeko datu elektronikorik –jakinarazpena eskura jarri zaiola adierazteko abisua hara bidaltzeko–, ofizioz hasitako prozeduretan Administrazioak, organismoak edo entitateak egin behar duen lehenengo jakinarazpena paperean egingo du, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 42.2 artikuluan zehaztutako moduan, eta interesdunari ohartaraziko zaio hurrengo jakinarazpenak elektronikoki egingo direla eta egoitza elektronikoa agertu beharko duela; jakinaraziko zaio, halaber, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 41.1 artikuluan ezarritakoaren arabera, gailu elektroniko bat, helbide elektroniko bat edo biak identifika ditzakeela, aurrerantzean hara bidali ahal izateko jakinarazpen elektronikoak eskura jarri zaizkiola adierazteko abisuak.

94. artikulua. Zerbitzu publikoen erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak zerbitzu-erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa sortuko du; herritarrekin harremanetan jartzeko datuak jasoko dira han, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu publiko eta prozedura guztietarako erabiliko da.

Sistema eta aplikazio informatiko guztiek erabili beharko dute datu-base korporatibo hori, hartzaileak zein diren alde batera utzita.

2. Harremanetarako datuak interesdunek emango dituzte, kanal hauetatik abisuak jaso ahal izateko:
 - a) Aurrez aurreko kanala: posta bidezko komunikazio eta jakinarazpenak egiteko ezinbestekoak diren datuak, baldin eta pertsona fisikoek kanal hori aukeratu badute eta ez badaude behartuta

Administración emisora de la notificación no disponga de datos de contacto electrónicos para practicar el aviso de su puesta a disposición, en los procedimientos iniciados de oficio la primera notificación que efectúe la Administración, organismo o entidad se realizará en papel en la forma determinada por el artículo 42.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, advirtiéndole a la persona interesada en esa primera notificación que las sucesivas se practicarán en forma electrónica por comparecencia en la sede electrónica, y dándole a conocer que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 94. Base de datos corporativa de personas usuarias de los servicios públicos.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi creará la Base de Datos Corporativa de Personas Usuarias de los Servicios que constituye la base de datos de contacto de la ciudadanía común para todos los servicios públicos y todos los procedimientos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Todos los sistemas y las aplicaciones informáticas, sea cual sea el público destinatario deberán utilizar dicha base de datos corporativa.

2. Los datos de contacto serán facilitados por las personas interesadas, para que puedan recibir los avisos 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.

Administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera.

- b) Kanal elektronikoa: egoitza elektronikoan agertuz egingo diren komunikazio eta jakinarazpen elektronikoetarako ezinbestekoak diren datuak, gailu elektronikoa edo helbide elektronikoa barne. Pertsona fisikoek aurretiazko adostasun espresua eman beharko dute, datu-babesari buruzko legeetan eskatutakoaren ondorioetarako.
- 3. Fitxategi horrek harremanetarako datu hauek bilduko ditu, gutxienez:
 - a) Izen-abizenak.
 - b) Pertsona fisikoen kasuan, nortasun-agiri nazionala edo identifikazio-agiri baliokidea.
 - c) Pertsona juridikoen kasuan, sozietate-izena eta identifikazio fiskaleko zenbakia.
 - d) Komunikazioetarako hizkuntza.
 - e) Komunikazio eta jakinarazpenetarako kanala.
 - f) Telefono mugikorraren zenbakia edo helbide elektronikoa.
 - 4. Interesdunek, beren burua egoitza elektronikoan identifikatu ondoren, titulartasun-datuak irispidean izango dituzte, eta edozein unetan datuok eguneratzeko aukera izango dute.
 - 5. Administrazio elektronikoaren arloko eskumena duen administrazio-organoa da zerbitzu-erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa ezarri eta kudeatzeko arduraduna.
 - 6. Administrazio elektronikoaren eskumena duen administrazio-organoak berak, hala behar badu, egiaztatu eta kontsultatuko ditu Administrazioak interesdunei buruz dituen datuak, zerbitzu-erabiltzaileen datu-base korporatiboaren
- b) Canal electrónico: los datos necesarios para las comunicaciones y notificaciones electrónicas que se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica, incluido el dispositivo electrónico y/o la dirección de correo electrónico. 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.
- 3. Este fichero contendrá como mínimo 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/o un correo electrónico.
 - 4. Las personas interesadas, previa identificación en la sede electrónica, tendrán acceso a los datos de su titularidad, y podrán actualizarlos en cualquier momento.
 - 5. El órgano administrativo competente en administración electrónica es el órgano responsable de la implantación y gestión de la Base de Datos Corporativa de Personas Usuarías de los Servicios.
 - 6. 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

administrazio-izapideak egiteko. Datuak trukatzeko sistemen bidez gauzatuko da elkarreragina, baldin eta interesdunak ez badu datuak erabiltzearen aurka egiten modu arrazoituan; izan ere, aurka egiten badu, dagozkion datuak edo dokumentuak aurkeztu beharko ditu.

Erabiltzaileak emandako identifikazio-datuak benetakoak direla egiaztatzeko, identitatea kontsultatzeko eta egiaztatzeko zerbitzua erabiliko da.

95. artikulua. Administrazio-organoen arteko komunikazioa.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak bitarteko elektronikoak erabiliko ditu, bai bere organoen arteko komunikazioetan, bai beste administrazio publiko batzuekiko komunikazioetan, arrazoi tekniko justifikatuak direla-eta ezinezkoa ez bada behintzat.

VI. KAPITULUA. DOKUMENTUAK KUDEATZEA

96. artikulua. Dokumentu elektronikoak kudeatzeko politika.

1. Dokumentu elektronikoa modu elektronikoan jasota dagoen edozein eratako informazioa da; euskarri elektronikoan artxibatuta dago, formatu jakin batean, eta identifikatu egin daiteke, eta tratamendu berezitua izan dezake.
2. Data-orduen zigilua bitarteko elektronikoak erabiliz dokumentu elektronikoei esleitzen zaizkien data eta ordua dira.

Esleipen hori data-orduen zigilatze-zerbitzuak emateko onartuta dagoen ziurtapen-zerbitzu emailen baten bidez egingo da; dokumentuan ageri den data-orduen marka zehatza eta osoa dela ziurtatu beharko du zerbitzu horrek, unean-unean indarrean dagoen autentifikazio-sistemaren arabera.

administrativa de la Base de Datos Corporativa de Personas Usuarias de los Servicios. 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 95. Comunicación entre órganos de la Administración.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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 96. 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.

- | | |
|--|--|
| <p>3. Dokumentu elektronikoak osagai hauek ditu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dokumentuaren edukia edo datu multzoa eta informazioa. b) Sinadura elektronikoa –bakarra edo bat baino gehiago, hala badagokio–. c) Data-orduen zigilua, hala badagokio. d) Metadatuak. <p>4. Dokumentu elektronikoetako metadatuaren eskuragarritasuna eta osotasuna bermatuko dira, eta dokumentuaren eta metadatuaren arteko loturei modu iraunkorrean eutsiko zaie.</p> <p>5. Beste administrazio publiko batzuekin trukatu diren edo herritarrek kontsultatu dituzten dokumentu elektronikoek Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan eta hura garatzeko arauetan formatuari, egiturari eta metadatuari buruz ezarritako gutxienezko baldintzak bete behar dituzte.</p> <p>6. Administrazioaren eginbeharretako bat da dokumentu elektronikoak kudeatzeko politika onartu eta argitaratzea. Gainera, politika horrek elkarreragingarritasunaren eta segurtasunaren eskema nazionalan, eskema horiek garatzeko arauetan eta datu pertsonalak babestearen arloan indarrean dauden legeetan ezarritako baldintzak bete beharko ditu.</p> <p>7. Dokumentu elektronikoak kudeatzeko politikan, halaber, gidalerro batzuk txertatu dira, batetik, erantzukizunak banatzeko eta, bestetik, dokumentuak kudeatzera eta gordailu elektronikoak administratzera bideratutako programa, prozesu eta kontrolak zehazteko.</p> | <p>3. Los componentes de un documento electrónico son:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>6. La Administración aprobará y publicará su política de gestión de documentos electrónicos 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 personales.</p> <p>7. La política de gestión de documentos electrónicos incluirá directrices para la asignación de responsabilidades y la definición de los programas, procesos y controles de gestión de documentos y administración de los repositorios electrónicos.</p> |
|--|--|

97. artikulua. Administrazio-dokumentu elektronikoa.

1. Administrazio-dokumentu elektronikoa hau da: modu elektronikoan jasotako edozein eratako informazioa, euskarri elektroniko batean artxibatuta dagoena, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan eta dagokion araudian

Artículo 97. 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

onartutako identifikazioa eta tratamendu berezitua izan ditzakeen formatu jakin batean, eta administrazio publikoek sortu, jaso edo txertatu dutena administrazio-zuzenbidearen araberrako eginkizunak betetzean.

tratamiento diferenciado admitido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y normativa correspondiente, y que haya sido generada, recibida o incorporada por las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones sujetas a Derecho administrativo.

2. Administrazioaren organoek balio osoz emandako dokumentu elektronikoa, honako hauek izango dituen beti:

a) Dekretu honetan arautzen diren sinadura elektronikotako bat, gutxienez.

b) Denborazko erreferentzia bat; alegia, data-orduen zigilu kalifikatua.

3. Bitarteko elektronikoen bidez izapidetutako administrazio-prozedura baten esparruan, organo jardulea behartuta badago interesdunari administrazio-dokumentu elektronikoen kopia bat ematera, dokumentua eman ordez, hartara bitarteko elektronikoen egokien bidez irispidea izateko behar diren datuak eman ahal izango dizkio.

4. Dokumentu elektronikoen kudeatzeko politikan –dekretu honen 96. artikuluan jasoa–, hau zehaztuko da: zer metadatu izango dituzten Administrazioak sortzen dituen administrazio-dokumentu elektronikoen eta nola lotuko zaizkien metadatuak herritarrek aurkezten dituzten dokumentu elektronikoei.

5. Herritarren edo beste administrazio batzuen eskura jarritako administrazio-dokumentu elektronikoen irispidean izatea eta deskargatu ahal izatea bermatuko du Administrazioak, nola egoitza elektronikoen bidez, hala herritarrei arreta emateko zehaztuko diren kanalen bidez.

6. Administrazio-dokumentu elektronikoen batean edo espediente baten parte den dokumentu batean sartzean, hauek ikusi ahal izango dira:

a) Dokumentu elektronikoen edukia.

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

a) Una firma electrónica de las reguladas en este Decreto como mínimo.

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 ejemplar de un documento administrativo electrónico, dicho documento se podrá sustituir por la entrega de los datos necesarios para su acceso por medios electrónicos adecuados.

4. 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 se especificarán en la política de gestión de documentos electrónicos a que se refiere el artículo 96 de este Decreto.

5. 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.

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

a) El contenido del documento electrónico.

b) Dokumentuko sinaduren oinarritzko informazioa.

c) Metadatuaren deskribapena.

d) Denbora-erreferentzia, kasuan kasuko prozeduren arau erregulatzailerik zehazten dutenaren arabera, dela denbora-marka bat, hau da, bitarteko elektronikoen bidez dokumentu elektronikoen baten data eta, hala badagokio, ordua esleitzea; dela denbora-zigilu elektronikoa kualifikatu bat, halakotzat ulertuta bitarteko elektronikoen bidez dokumentu elektronikoa bati data eta ordu bat esleitzea, konfiantzazko zerbitzuen emaile kualifikatu batek esku hartuta, dokumentuaren denbora-markaren zehaztasuna eta osotasuna ziurtatzeko. Kualifikaziorik gabeko denbora-zigilu elektronikoa denbora-marka parekoak izango dira ondorio guztietarako.

b) La información básica de cada una de las firmas del documento.

c) La descripción de los metadatos.

d) Referencia temporal, de acuerdo con lo que determinen las normas reguladoras de los respectivos procedimientos, bien sea 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; o 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.

98. artikulua. Espediente elektronikoa.

1. Administrazio-prozedura bati dagokion dokumentu elektronikoen multzoa da espediente elektronikoa.

Dokumentu elektronikoa jakin bat zenbait administrazio-espedienterik parte izan daiteke.

2. Espediente elektronikoa osatzeko erantzukizuna hura izapidetzeko eskumena duen administrazio-organismoarena da, edo, hala badagokio, dokumentu elektronikoa kudeatzeko politikaren eskumena duen administrazio-organismoarena.

3. Administrazio-espediente elektronikoen orrialdekatzea aurkibide elektronikoa autentifikatuaren bidez egingo da, zeinak espedientearen osotasuna bermatzeko baita eta behar den guztietan berreskuratzeko aukera emango.

Aurkibide elektronikoa autentifikatua espedientearen izapidetzeko osatu duen organismoaren titularrak sinatzeko du, edo elektronikoki zigilatu ahal izango da, automatikoki osatzen diren

Artículo 98. Expediente electrónico.

1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.

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 o, en su caso, del órgano administrativo competente en la política de gestión de documentos electrónicos.

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 el titular del órgano que conforme el expediente para su tramitación o bien podrá ser sellado electrónicamente en el caso de

espediente elektronikoen kasuan, haien osotasuna bermatzen duen sistema baten bidez.

4. Administrazio-espedienteetako interesdunek eskubidea dute espedientearen kopia bana eskuratzeko.

Administrazio publikoekin harreman elektronikoak dituzten interesdunek espediente elektronikoa irispidean izateko duten eskubidea, eta, hala badagokie, haren kopia osoa edo partziala eskuratzeko duten eskubidea, baliatutzat joko da espedientearen egoitza elektronikoan haien eskura jarritakoan.

Ondorio horietarako, eskabidearen administrazio hartzaileak eskura jarritako espediente elektronikora irispidea ematen duen helbide elektronikoa edo lokalizatzailea helaraziko dio interesdunari, edo, hala badagokio, haren ordezkariari; betiere, bermatu beharko da haren bidez interesdunak espedientera irispidea izango duela dokumentu elektronikoak kudeatzeko politikak ezartzen duen epean zehar, dagokion agintari kalifikatzaileak emandako balorazio-irizpenarekin bat, eta betetzen dela datu pertsonalen babesari buruz eta informazio publikoaren eta dokumentu-, historia- eta kultura-ondarearen gardentasunari eta irispideari buruz aplikatu behar den araudia.

5. Espedienteen igorpenaren ordezkari, espediente elektronikoa jarri ahal izango da, ondorio guztietarako.
6. Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionala eta hura garatzeko arauak bete beharko dira espediente elektronikoak bidali eta eskura jartzeko. Salbuespen gisa, posible izango da beste egitura batzuk erabiltzea beste administrazio publiko batzuekin espediente elektronikoak trukatzeko, baldin eta aldez aurretik horri buruzko akordioa egin bada haiekin.

expedientes electrónicos que se formen de manera automática, a través de un sistema que garantice su integridad.

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

El derecho de acceso de las personas interesadas que se relacionen electrónicamente con las Administraciones Públicas al expediente electrónico y, en su caso, a 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 puesto a disposición, garantizando aquella el acceso durante el tiempo que determine la política de gestión de documentos electrónicos siempre de acuerdo con el dictamen de valoración emitido por la autoridad calificadora correspondiente, y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal y de transparencia y acceso a la información pública y de patrimonio documental, histórico y cultural.

5. La remisión de expedientes podrá ser sustituida, a todos los efectos, por la puesta a disposición del expediente electrónico.
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. Bidali edo eskura jarriko diren espediente elektronikoetan honako hauek jasoko dira:

- a) Aurkibide elektronikoa; espediente elektronikoaren osotasuna bermatuko du, eta beharrezkoa den guztietan berreskuratzeko aukera emango du.
- b) Dekretu honetan ezarritako sinadura-sistemak erabiliz, administrazio, organo edo entitate jarduleak aurkibide elektronikoari emandako sinadura.
- c) Espediente elektronikoaren metadatuak.
- d) Dokumentu elektronikoak, zeinak zenbait espedienteren parte izan baitaitezke.

99. artikulua. Dokumentu elektronikoak kontserbatzea.

1. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 27. artikuluan xedatutakoaren arabera, kopia elektroniko autentikoa dokumentu-ondareztat hartuko da, eta agintari kalifikatzaileak ezartzen duen kontserbazio-aldia izango du.

2. Artxiboen eta dokumentu-ondarearen gaineko araudiarekin bat etorriz, dokumentuak kudeatzeko politikaren arloko organo eskudunak arautuko du gutxienez zenbat denbora kontserbatu behar diren izapideak amaituta dituen prozedura baten espedienteko parte diren dokumentu elektronikoak.

Informazio hori kontserbatzeko epeak eta dagozkien dokumentu elektronikoetarako xedatutako epeak berdinak izango dira.

3. Artxibatuta dauden dokumentu elektronikoen kontserbazioa, irispidea eta kontsulta bermatzeko –alde batera utzita zenbat denbora igaro den dokumentuak eman zirenetik–, datuak beste formatu eta euskarri batzuetara eramán daitezke, bermatuta, betiere, beste

7. Los expedientes electrónicos que deban ser objeto de remisión o puesta 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.

Artículo 99. Conservación de documentos electrónicos.

1. La copia electrónica auténtica generada conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, tiene la consideración de patrimonio documental, siendo el periodo de conservación de los documentos el establecido por la autoridad calificadora.

2. El órgano competente en la política de gestión documental, conforme a la normativa de archivos y patrimonio documental, regulará los periodos mínimos de conservación de los documentos electrónicos que formen parte del expediente de un procedimiento cuya tramitación haya concluido.

Los plazos de conservación de esta información están sujetos a los mismos plazos establecidos para los correspondientes documentos electrónicos.

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.

aplikazio batzuen bidez haietara irispidea izango dela.

Dokumentu digitalak epe luzean kontserbatzen direla bermatuko duten babes digitalerako jarduketak planifikatuko dira.

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

4. Edonola ere, segurtasuneko arduradunek, artxibo elektronikoa zaindu eta kudeatzeko arduradunek eta dokumentazioa sortzen duten unitateetako arduradunek gainbegiratura, behar diren planak ezarri eta bitarteko teknologiko egokiak prestatuko dira, datuak beste formatu eta euskarri batzuetara migratzeko –hain zuzen, datuen autentikotasuna, osotasuna, eskuragarritasuna, kontserbazioa eta dokumentu-irispidea bermatzen dutenetara–, baldin eta datuon lehengo formatuak Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalan eta dagokion araudian onartutako formatuen artean egoteari uzten badio.

4. En todo caso, bajo la supervisión del personal responsable de la seguridad, 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.

100. artikulua. Dokumentuak kontserbatzeko epea eta dokumentuak suntsitzea.

Artículo 100. Tiempo de conservación y destrucción de documentos.

1. Dokumentu hauek sei hilabete kontserbatuko dira interesdunaren eskura, hark jaso ahal izateko, edozein dela ere dagokien administrazio-prozedura, non eta ez den kontserbazio-epe luzeago bat ezartzen erregelamendu bidez:

1. Serán conservados a disposición de la persona interesada durante seis meses los siguientes documentos para que pueda recogerlos, independientemente del procedimiento administrativo al que se incorporen, salvo que reglamentariamente se establezca un plazo mayor:

a) Paperean aurkeztutako dokumentuak, aurkeztutako unean bertan, dena delakoagatik, interesdunari itzuli ezin zaizkionak, behin digitalizatuta daudenean.

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

b) Gailu baten barruan formatu elektronikoa aurkeztutako dokumentuak, aurkeztutako unean bertan, dena delakoagatik, interesdunari itzuli ezin zaizkionak.

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

2. Aurreko apartatuan aurreikusitako epea igarotakoan, dokumentuak suntsitu egingo dira, dokumentuak kudeatzeko politikan ezarritakoarekin bat etorriz, baldin eta balio historikoa, artistikoa edo bestelako balio garrantzitsuren bat duten dokumentuak ez

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 documental siempre que no se trate de documentos con valor histórico, artístico u otro relevante o de documentos en

badira, edo sinadurak edo eskuz idatzitako bestelako adierazpenek edo adierazpen mekanikoek balio bereziren bat ematen ez badiote dokumentuari.

3. Artikulu honetan aurreikusi ez den beste edozein dokumentu ezabatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko dokumentuen eta artxiboen araudian xedatutakoa beteko da.
4. Kopia elektronikoa autentikoa edozein organismoaren bulegoetan, artxiboetan edo egoitzetan dauden espedienteen eta dokumentu-serieen parte izanik euskarri ez-elektronikoan gordeta dauden jatorrizko dokumentuetatik edo dokumentuen kopia autentikotatik egiten direnean, euskarri ez-elektronikoan dauden jatorrizko dokumentu edo kopia autentiko horiek jatorrizko bulegora, artxibora edo egoitzara itzuliko dira, eta, hor, dagokien esparruko artxiboen eta dokumentu-ondarearen kontserbazioaren arloko araudi espezifikoaren aplikatuko zaie, agintaritzaren kalifikatzaileak ezarritakoari jarraikiz.

101. artikulua. Artxibo elektronikoa bakarra.

1. Hau da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren artxibo elektronikoa bakarra: behin administrazio-prozedurak edo dagozkien jarduketak amaitu direnean dokumentu eta espediente elektronikoen eta beste dokumentu multzo edo informazio batzuen kudeaketa, zaintza eta berreskuratzea ahalbidetzen duten sistemen eta zerbitzuen multzoa Dokumentazioaren Balorazioarako, Aukeraketarako eta dokumentaziora Jotzeko Batzordea (COVASAD) Batzordeak zehaztutako epeetan, erregelamendu bidez garatuko denaren arabera.
2. Administrazio-jarduketetan erabili diren eta administrazio-espedienteak osatzen duten dokumentu elektronikoa guztiak kontserbatuko dira artxibo elektronikoan, bai eta herritarrek eta

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 documentos y archivos de Euskadi.
4. Cuando la generación de copias electrónicas auténticas se realice a partir de documentos originales o copias auténticas de documentos en soporte no electrónico que se conserven formando parte de sus correspondientes expedientes y series documentales en cualesquiera de las oficinas, archivos o dependencias de cualquier organismo, dichos documentos originales o copias auténticas de documentos en soporte no electrónico se restituirán a sus oficinas, archivos o dependencias de origen, donde les será de aplicación la normativa específica en materia de archivos y conservación del patrimonio documental en su respectivo ámbito y siguiendo lo establecido por las autoridades calificadoras.

Artículo 101. Archivo electrónico único.

1. El archivo electrónico único de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi constituye 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 de la documentación (COVASAD) de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi de acuerdo con lo que se desarrolle reglamentariamente.
2. Se conservarán en el archivo electrónico todos los documentos electrónicos utilizados en las actuaciones administrativas que formen parte de un expediente administrativo, así como

Administrazioak izandako harremanen frogabalioa duten dokumentuak ere.

aquellos otros que tengan valor probatorio de las relaciones entre la ciudadanía y la Administración.

3. Artxibo elektroniko bakarraren kudeaketak biltegiaritutako espedienteen eta dokumentuen autentikotasuna, kontserbazioa, osotasuna, konfidentzialtasuna, eskuragarritasuna eta zaintza-katea bermatu beharko ditu, bai eta horietarako irispidea ere, honako hauek xedatutako baldintzetan: Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionala eta Segurtasunaren Eskema Nazionala, gardentasunaren, informazio publikorako irispidearen eta gobernu onaren araudia, artxiboen eta ondare historiko eta kulturalaren legeria eta aplikatu behar den araudi espezifikoak, erregelamendu bidez garatzen denari jarraikiz.

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.

VII. KAPITULUA. DOKUMENTUEN KOPIAK

CAPÍTULO VII. COPIAS DE DOCUMENTOS

102. artikulua. Kopia elektroniko autentikoak.

Artículo 102. Copias electrónicas auténticas.

1. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, jatorrizko administrazio-dokumentu publiko edo pribatu baten edo beste kopia autentiko baten kopia autentikotzat joko dira Administrazioako organo eskudunek egindakoak, edozein euskarritan eginda daudela ere, bermaturik geratzen badira kopia egin duen organoaren identitatea eta dokumentuaren edukia.
2. Administrazio-prozeduraren eta administrazio publikoen araubide juridikoaren arloko legeetan ezarritako prozedura- eta eskumen-arauei jarraikiz zehaztuko diren administrazio-organoen eskudunek egingo dituzte kopia elektroniko autentikoak, jatorrizko dokumentutik edo beste kopia autentiko batetik abiatuta, eta jatorrizko dokumentuen balio eta efikazia berberak izango dituzte.
3. Paper-euskarria edo euskarri ez-elektronikoa duten dokumentuen kopia elektroniko autentikoak lortzeko, Elkarreragingarritasunaren

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, tendrá la consideración de copia auténtica de un documento público administrativo o privado original o de otra copia auténtica, la realizada, cualquiera que sea su soporte, por los órganos competentes de la Administración en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.
2. Las copias electrónicas auténticas serán expedidas por los órganos administrativos competentes que se determinen conforme a las normas de competencia y procedimiento establecidas en la legislación del procedimiento administrativo y del régimen jurídico de las administraciones públicas a partir del documento original o de otra copia auténtica y tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.
3. Las copias electrónicas auténticas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico se obtendrán de la digitalización

Eskema Nazionalaren eta hura garatzeko arauen arabera digitalizatu beharko da jatorrizko dokumentua.

del documento origen de acuerdo al Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas de desarrollo.

4. Kopia elektroniko autentikoak dokumentu elektroniko berriak izango dira; jatorrizko dokumentuaren edukia guztiz edo partzialki jasoko dute, eta dekretu honetan administrazio-jarduketarako ezarrita dauden sinadura-sistemetako bat erabiliz izenpetuko dira.

4. Las copias electrónicas auténticas serán nuevos documentos electrónicos que incluirán total o parcialmente el contenido del documento sobre el que se expiden y serán firmadas mediante alguno de los sistemas de firma para la actuación administrativa previstos en este Decreto.

5. Kopia elektroniko autentikoaren eta jatorrizko dokumentuaren arteko lotura dokumentu-kopia elektronikoaren metadatueta adierazita egongo da.

5. La relación entre la copia electrónica auténtica y el documento origen se reflejará en los metadatos del documento electrónico copia.

6. Jatorrizko dokumentu elektronikoaren berdin-berdinak direlako formatu- eta eduki-aldaketak ez dakarten kopia elektronikoek jatorrizko dokumentu elektronikoaren efikazia juridikoa izango dute.

6. 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.

7. Formatu-aldaketa dakarten kopia elektroniko autentikoak aplikazioaren bidez lortuko dira; hain zuzen ere, dokumentu elektronikoen artean bihurtuta eginez, Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalan eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera.

7. 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.

103. artikulua. Kopia elektroniko autentikoak lortzea.

Artículo 103. Obtención de copias electrónicas auténticas.

1. Urriaren 1eko 39/2015 Legearen 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, prozedura batean alderdi interesdun diren pertsonak eskubidea dute prozedurako dokumentu elektronikoen kopiak lortzeko.

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las personas que tienen la condición de parte interesada en un procedimiento tienen el derecho de obtener copias de los documentos electrónicos que formen parte de los mismos.

2. Kopia elektroniko autentikoak lortu ahal izango dira dokumentuen laburpenen bidez edo interesduna ukitzen ez duten datuen konfidentziasuna gordetzeko aukera ematen duten beste metodo elektroniko batzuk erabiliz.

2. La obtención de las copias electrónicas auténticas podrá realizarse mediante extractos de los documentos o se podrá utilizar otros métodos electrónicos que permitan mantener la confidencialidad de aquellos datos que no afecten a la persona interesada.

3. Administrazio-dokumentu elektronikoen kopia autentikoak paper-euskarrian lortzeko, elektronikoki sortutako kode bat inprimatuko da, edo beste egiaztatze-sistema bat baliatuko, aukera emango duena kopiaren autentikotasuna kontrastatzeko, egoitza elektronikoaren bidez dokumentu elektronikoan, dokumentuaren sinaduran eta gutxieneko nahitaezko metadatueta sartuz.
4. Kopia autentikoak egin ahal izango dira, administrazio-jarduketa automatizatuaren bidez edo Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren Gaitutako Funtzionarioen Erregistroan inskribatuta dauden funtzionario gaituen bidez –dekretu honen 87. artikuluan aipatzen da erregistro hori–.
5. Organo hauek izango dute kopia autentikoak egiteko eskumena:
 - a) Jatorrizko dokumentuak egitea dagokien organoak.
 - b) Dokumentuak zaintzea eta artxibatzea dagokien organoak.
 - c) Eskumen-arauek xedatutako organoak.
 - d) Erregistro gaietan laguntzeko bulegoak, interesdunek aurkeztutako jatorrizko agiriei edo benetako kopiei dagokienez, bulegotik unitate eskudunera bidal daitezen, administrazio-espeditante batean sar daitezen.
3. Para la obtención de copias auténticas en soporte papel de documentos administrativos electrónicos se incluirá la impresión de un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación que permita contrastar su autenticidad mediante el acceso en la sede electrónica al documento electrónico correspondiente, a la firma del documento y a los metadatos mínimos obligatorios.
4. La expedición de copias auténticas podrá llevarse a cabo mediante actuación administrativa automatizada o por personal funcionario habilitado inscrito en el Registro de Funcionarios Habilitados de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi al que se refiere el artículo 87 de este Decreto.
5. 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 presentados por las personas interesadas para que se remitan desde la Oficina a la unidad competente para su incorporación a un expediente administrativo.

Interesdunek aurkeztutako jatorrizko dokumentuen eta kopia autentikoen kasuan, erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak, handik unitate eskudunera igorri eta administrazio-espeditante batean sartzeko.

Los titulares de dichos órganos designarán a los funcionarios y funcionarias habilitadas para la emisión de las copias electrónicas auténticas, que se llevará a cabo mediante el correspondiente proceso de digitalización.

IX. TITULUA. HERRITARREI ARRETA EMATEKO BESTE KANAL BATZUK

TÍTULO IX. OTROS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

I. KAPITULUA. AURREZ AURREKO KANALA

CAPÍTULO I. CANAL PRESENCIAL

104. artikulua. Aurretiko hitzordua.

1. Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren bulego guztietan eta erregelamendu bidez hala erabakitzen den beste guztietan, aurretiko hitzorduaren bidez kudeatuko da aurrez aurreko arreta.
2. Deialdi eta prozedura guztietan, eta herritarrei horien berri emateko egiten diren publizitate-ekintza guztietan, edozein bitarteko eta euskarri erabiltzen dela ere, berariaz adierazi beharko da aurrez aurreko arreta hitzorduaren bidez emango dela.
3. Hitzordua eskatzeko kanalak zein diren jakinarazteko, informazioa argitaratuko da, ongi ikusteko moduan, zerbitzu eta prozeduren fitxetan eta egoitza elektronikoaren izapideetan.

105. artikulua. Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoak.

1. Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoek administrazio-organoaren izaera dute, eta herritarrek balia ditzakete administrazio publikoetako administrazio-organoei eskabideak, idazkiak eta jakinarazpenak aurkezteko.
2. Horrenbestez, erregistro-gaietan laguntzeko bulego dira Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren bulegoak eta erregelamenduz hala erabakitzen direnak.
3. Herritarrentzako arretaren arloan eskumena duen organoak eguneratuta izan beharko du beti erregistro-gaietan laguntzeko bulegoen direktorio geografikoa egoitza elektronikoan, herritarrek hurbilen duten bulegoa zein den jakin ahal izan dezaten. Baita 70. artikuluan araututako funtzionario gaituen laguntza behar duten izapideak eta jarduerak ere.

Artículo 104. Cita previa.

1. La atención presencial se gestionará mediante el servicio de cita previa en todas las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, así como en aquellas que se determine reglamentariamente.
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 lo será 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 105. 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 Públicas.
2. Constituyen oficinas en materia de registro las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, y las que se determinen reglamentariamente.
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 trámites y actuaciones objeto de asistencia por el personal funcionario habilitado regulado en el artículo 70.

4. Hauek dira herritarrentzako arreta-bulegoek dituzten eginkizunak, erregistro-gaietan laguntzeari dagokionez:
 - a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu eta izapideei buruz informatzea.
 - b) Herritarrek edozein administrazio-tako organoei zuzentzen dizkieten eskabide, idazki eta komunikazioak jaso eta erregistratzea, eta agiriaren aurkezpen-data eta ordua egiaztatzen dituen jaso-agiria ematea.
 - c) Interesdunei esatea zer identifikazio-kode duen eskabidea, komunikazioa edo idazkia jaso behar duen administrazio-organismoak, -zentroak edo -unitateak.
 - d) Bulegoan jaso edo aurkezten diren paper-euskarriko eskabide, idazki eta komunikazioak digitalizatzea, betiere administrazio publikoetako organoei, organismo publikoei edo zuzenbide publikoko entitateei zuzenduta badaude, eta erregistro elektronikoa orokorrean horiei buruzko idatzoharra egitea.
 - e) Hala badagokio, irteera-idazpenei buruzko idatzoharrak egitea, urriaren 1eko 39/2015 Legeak 16. artikuluan xedatutakoaren arabera.
 - f) Interesdunek aurkezten dituzten eskabide, komunikazio eta dokumentuen aurkezpen-data eta -ordua egiaztatzeko jaso-agiriak egitea.
 - g) Kopia elektronikoa autentikoa egitea, behin digitalizatu direnean interesdunek aurkeztutako jatorrizko dokumentuak edo kopia autentikoa -bulegoaren bidez administrazio-espeditante batean sartuko direnak dagokion erregistro elektronikoa-.
 - h) Eskabide, idazki eta jakinarazpenak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio
4. Las funciones de asistencia en materia de registro de las oficinas de atención ciudadana son:
 - a) Facilitar información sobre los servicios y trámites de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
 - b) Recibir y registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones que las personas dirijan a los órganos de cualquier Administración, y entregar el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de dicha presentación.
 - c) Facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que dirigen sus solicitudes, comunicaciones y escritos.
 - 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) Anotar, en su caso, de 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.
 - f) Emitir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y documentos que presenten las personas interesadas.
 - g) Expedir copias electrónicas auténticas tras la digitalización de cualquier documento original o copia auténtica que presenten las personas interesadas y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo a través de dicha oficina en el registro electrónico correspondiente.
 - h) Trasladar las solicitudes, los escritos y las comunicaciones a los órganos competentes

publikoko edo beste administrazio publiko batzuetako organo eskudunetara bidaltzea.

de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a otras Administraciones públicas.

i) Aurrez aurreko apud acta ahalordetzea izapidetzen hastea, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 6. artikulua araber.

i) Iniciar la tramitación del apoderamiento presencial apud acta en los términos previstos en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

j) Hala eskatzen duten pertsonen ordezkariak inskribatzea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ahalordeen erregistro elektronikoa.

j) Inscribir la representación de las personas que lo soliciten en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

k) Bulegoaren jarduketa-eremuaren barruan jakinarazpenak egitea, interesduna edo haren ordezkaria bat-batean bulegoan agertzen bada eta komunikazio edo jakinarazpen pertsonala une horretan eskatzen badu.

k) Realizar notificaciones, en el ámbito de actuación de esa Oficina, cuando la persona interesada o de su representante comparezcan de forma espontánea y solicite la comunicación y/o la notificación personal en ese momento.

l) Administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez harremana izatera behartuta ez dauden interesdunei bitarteko elektronikoa erabiltzen laguntzea, hala eskatzen badute.

l) Asistir en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente que lo soliciten.

m) Legez edo erregelamenduz esleitzen zaien beste edozein eginkizun.

m) Cualesquiera otras funciones que se les atribuya legal o reglamentariamente.

5. Egoitza elektronikoa argitaratuko da, hartzailearen arabera, zer bidalketa-arau bete behar diren Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren erregistro elektronikoa orokorrean –hurrengo artikuluan arautua– erregistratzen diren idazki eta dokumentuak beste entitate edo administrazio publiko batzuetara helarazteko.

5. 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 de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi que se regula en el artículo siguiente.

106. artikulua. Dokumentuak jaso eta erregistratzea.

Artículo 106. Recepción y registro de documentos.

1. Interesdunek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrari zuzentzen dizkieten dokumentuak urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.4 artikuluan ezarritakoaren arabera aurkeztu ahal izango dira.

1. Los documentos que las personas interesadas dirijan a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi se presentarán y registrarán de acuerdo con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. Administrazio-prozedurak hasi edo izapidetzeko asmoz erregistro orokorrean

2. La recepción y registro de los documentos que se presenten en el Registro General para la

aurkezten diren dokumentuak jaso eta erregistratzeak eta haiei erantsitako dokumentazioa tratatzeak berekin dakar 20.4 artikuluan zehaztuta dauden eginkizunak eta atazak betetzea.

3. EAEko Administrazio Publikoak zehaztu ahal izango du zein formatu eta estandarretara egokitu beharko diren erregistroan interesdunek aurkeztutako dokumentuak, betiere Elkarreragingarritasun Eskema Nazionalean aurreikusitakoa betetzen badute.

4. Euskarri ez-elektronikoa duten dokumentuak digitalizatu egin behar dira; hain zuzen ere, erregistro-gaietan laguntzeko zein bulegotan aurkeztu diren administrazio-espeditente elektronikoa sartzeko, bulego horrek digitalizatu behar ditu.

Euskarri ez-elektronikoa duten jatorrizko dokumentuak edo kopia autentikoak paper-euskarriko dokumentuaren kopia elektroniko autentikotzat joko dira, elkarreragingarritasunari buruzko arau teknikoaren arabera digitalizatzen direnetik aurrera, eta paper-euskarrian aurkeztutako dokumentuen balio bera izango dute izapideei begira, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 27. artikuluekin bat etorritz.

5. Erregistratutako dokumentuen tamainak erregistroen interkonexio-sistemaren (SIR) ahalmena gainditzen badu, administrazio edo organo hartzailera bidali orde, dokumentuak eskura jarri ahal izango dira, aurretiaz fitxategiak trukatzeko errepositorio batean gordailututa.

Ezinbestekoa da errepositorio hori titulartasun publikokoa izatea, eta bertan gordailutzen diren dokumentuak eta haietan jasota dauden datuak ezin izango dira erabili erregistro-xedearen prozedura erregulatzen duen araudiak ezarritakoez bestelako helburuetarako.

iniciación o tramitación de los procedimientos administrativos, así como el tratamiento de la documentación que les acompaña comprende las funciones y tareas que se detallan en el artículo 20.4.

3. La Administración Pública de la CAE podrá determinar los formatos y estándares a los que deberán ajustarse los documentos presentados por las personas interesadas en el registro siempre que cumplan con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

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.

Cuando se presenten documentos originales o copias auténticas en soporte no electrónico, desde el momento en que sean digitalizados conforme a lo dispuesto en las correspondientes normas técnicas de interoperabilidad, tendrán la consideración de copia electrónica auténtica de documento en soporte papel con la misma validez para su tramitación que los documentos aportados en soporte papel, conforme a las previsiones del artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

5. Cuando el tamaño de los documentos registrados exceda la capacidad que se determine para el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), 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 y 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.

6. Jatorrizko dokumentuak interesdunari itzuliko zaizkio, salbu eta arauren batek agintzen badu aurkeztu diren dokumentuak Administrazioak zaintzekoak direla edo nahitaezkoa bada digitalizatzeko aukerarik ematen ez duen euskarri espezifikoren batean aurkeztea objektuak edo dokumentuak.

6. Los originales se devolverán a la persona interesada, salvo en los casos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

II. KAPITULUA. HERRITARREI ARRETA EMATEKO BESTE KANAL ETA MODALITATE BATZUK

CAPÍTULO II. OTROS CANALES Y MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

107. artikulua. Telefono bidezko arreta.

Artículo 107. Atención en el canal telefónico.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak 012 linea bat izango du, herritarrei telefono bidezko arreta emateko.
2. Horrez gainera, Administrazioak linea espezifikoak jar ditzake, prozedura edo deialdi jakin batzuen koiunturazko beharrei aurre egiteko.
3. Zerbitzu telefonikoaren kostua eta ordutegia Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren web-orrialdean agertuko dira, eguneratuta beti.
4. Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzua telefono mugikorraren kanala erabiliz ere eskaini ahal izango da, bai eta arreta telefonikoak ahalbidetzen dituen aplikazioen bidez ere.

1. La Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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. El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean también se podrá ofrecer a través del canal de telefonía móvil, así como de aquellas aplicaciones que la atención telefónica permita utilizar.

108 artikulua. Bat-bateko mezularitza.

Artículo 108. Mensajería instantánea.

1. Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuak doako informazio-kanal orokor bat eskainiko du denbora errealean, bat-bateko mezularitza-zerbitzuaren bidez.
2. Herritarrei arreta emateko bat-bateko mezularitza-kanal horrek ez du emango identifikazio pertsonala eskatzen duen informaziorik, eta ez du datu pertsonalik jasoko.

1. El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean ofrecerá a través de un servicio de mensajería instantánea un canal de información gratuito en tiempo real de carácter general.
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

Halako daturik jasoz gero, berehala ezabatuko dira.

3. Zerbitzua emateko egunak eta ordutegia Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren web-orrialdean argitaratuko dira.
4. Bat-bateko mezularitza-kanalaren bidez jasotako kontsultak konplexuak edo landuak badira, beste arreta-maila edo -kanal batzuetara bideratu ahal izango dira.
5. Isilpeko txataren aukera baliatuz bat-bateko mezularitza-kanalera bidaltzen diren kontsultei ez zaie erantzungo, ez eta ahots-mezu grabatuei ere.

109. artikulua. Interakzio eta komunikazio informalak.

1. Dekretu honen ondorioetarako, herritarrekiko interakzio eta komunikazio informaltzat hartzen dira baldintza hauek betetzen dituztenak:
 - a) Denbora errealean informazioa emateko edo erantzun orientagarriak edo informatiboak soilik emateko egiten dira.
 - b) Ez dira inoiz administrazio-erregistroen bidez egiten.
 - c) Erantzunaren edukiak edo formak, erantzunik ezak edo garaiz kanpo erantzuteak ez du ondorio juridikorik eragiten.
2. Komunikazio informalek ezaugarri hauek izango dituzte:
 - a) Ez dute identitatearen akreditazio berezirik edo autentifikaziorik behar, eta ez dute inoiz erregistro elektronikoa gisa baliorik izango, nahiz eta identifikazio-, autentikotasun- eta osotasun-baldintzak beteta egin.
 - b) Ez dira hartzen administrazio-errekurtsotzat, akzio judizialak egikaritu aurreko

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 y/o canales de atención.
5. No se responderán aquellas consultas enviadas en el canal de mensajería instantánea por medio de la opción «chat secreto», ni los mensajes grabados de voz.

Artículo 109. 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 hacen con la finalidad de proporcionar información en tiempo real o para dar respuesta de naturaleza meramente orientativa o informativa.
 - b) No se realizan en ningún caso a través de registros administrativos.
 - c) No generan efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de la respuesta, o de la ausencia o extemporaneidad de ésta.
2. Las comunicaciones informales reunirán las siguientes características:
 - a) No requieren necesariamente acreditación especial de la identidad ni de autenticación, ni, en ningún caso, tienen validez como registro electrónico, aun cuando se hubieran llevado a cabo con los requisitos de identificación, autenticidad e integridad.
 - b) No tienen la consideración de recurso administrativo, reclamación previa al ejercicio

erreklamaziotzat, Administrazioaren ondare-erantzukizuna exijitzeko erreklamaziotzat edo erreklamazio ekonomiko-administratibotzat, eta, beraz, halako komunikazioek ez dituzte eteten errekurso eta erreklamazio mota horiek aurkezteko ezarrita dauden epeak.

- c) Ez dira hartzen Eskariak Egiteko Eskubidea Arautzeko azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoaren babesean aurkeztutako eskabidetzat, ez eta kexatzat edo iradokizuntzat ere, dagokion araudi erregulatzailearen babesean.
- d) Ez dituzte eteten prozeduren epeak, zeinetan komunikazioa aurkeztu duen pertsona interesdun gisa ageri baita.
- e) Komunikazioei emandako erantzunak ez dira lotesleak, ez komunikazioak egiten dituenarentzat, ez erantzuten dituen administrazioarentzat edo langilearentzat.
- f) Komunikazioa ez badago zuzenduta dagokion entitateari, organoari edo pertsonari, baliteke ez bidaltzea hartzaileari.

3. Hauek dira interakzio informaleko kanalak:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak sustatutako kanalak eta sare sozial eta parte-hartzaileak, zeinak irispidean egongo baitira «euskadi.eus» web-atari instituzionalean eta «Irekia.eus» gobernu irekiaren atarian.

Une oro zainduko da herritarrentzako zerbitzua, eta kanal horietatik heltzen diren kontsultak beste kanal batzuetara bidaliko dira, haiei erantzuteko beharrezkoa edo komenigarria bada.

- b) «euskadi.eus» web-atari instituzionalaren postontzi elektroniko orokorra.

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.

- c) 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.
- d) No interrumpen los plazos de los procedimientos en que la persona tuviera la condición de persona interesada.
- e) Las respuestas a dichas comunicaciones no son vinculantes ni para la persona que las formula ni para la Administración o personal de esta que las contesta.
- f) 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 participativos, promovidos por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, accesibles desde el portal web institucional «euskadi.eus» y el portal de Gobierno abierto «Irekia.eus».

Se velará en todo momento por el servicio a la ciudadanía y se trasladarán las consultas en estos canales a otros en caso de ser necesario o conveniente para su respuesta.

- b) El buzón de correo electrónico general del portal web institucional «euskadi.eus».

Gehienez ere bi egun balioduneko epean erantzungo du, posta elektronikoaren bidez, Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuak edo eskaera helarazi zaion arloko organo eskudunak.

La respuesta será facilitada en el plazo máximo de dos días hábiles a través del correo electrónico, bien por parte del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, bien por el órgano competente en la materia al que se haya escalado la petición.

c) Kontsultaren edo komunikazioaren xede den arloan eskumenak dituela jotzen den organoaren, unitatearen edo langilearen helbide elektronikoa, ez badago kontsulta edo komunikazioa egin eta bidaltzeko modu berezirik aurrez ezarrita edo normalizatuta.

c) Las direcciones de correo electrónico del órgano, unidad o personal que se considera que cuenta con competencias en la materia objeto de consulta o comunicación, sin que exista forma especial predeterminada o normalizada para su cumplimentación y remisión.

d) «euskadi.eus» web-atari instituzionalean ageri diren mezularitza elektronikoko sistemak – banakoak zein kolektiboak– eta testu edo ahots bidezko txatak.

d) Los sistemas de mensajería electrónica de tipo individual o colectivo y chats de texto o voz que figuren en el portal web institucional «euskadi.eus».

4. Herritarrei arreta emateko organo eskudunak artikulua honetan adierazitako komunikazioak antola edo arau ditzake, eta irizpideak, erabilera-arauak eta gomendioak zehaztu ere bai.

4. El órgano competente en atención a la ciudadanía podrá ordenar o regular las comunicaciones contempladas en este artículo, así como definir los criterios, normas de uso y recomendaciones.

5. Komunikazio elektroniko informalei atari korporatiboan eskura dauden informazio, zerbitzu eta edukiak erabiltzeko baldintzak eta haien gaineko erantzukizuna-aplikatuko zaizkie.

5. A las comunicaciones electrónicas informales se aplicarán las condiciones de uso y responsabilidad por la información, servicios y contenidos disponibles a través del portal corporativo.

110. artikulua. Herritarrei arreta ematearen arloko berrikuntza.

Artículo 110. Innovación de la atención a la ciudadanía.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak sustatuko du herritarrentzako arretaren arloa etengabe bilakatzen, berritzen eta hobetzen jarraitzea, ez bakarrik etorkizuneko aldaketa sozial eta teknologikoetara egokitzeko, baizik eta, modu proaktiboan, zerbitzu pertsonalizatuak, autozerbitzurako espazio publikoak, Europako barne-merkatuko zerbitzu-leihatila bakarra eta beste hainbat eskaintzeko.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak dagozkion jarduerak egitean lortzen duen informazioa sektore publiko

2. La información que la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi obtenga en el desarrollo de su actividad se configurará

autonomikoaren aktibo gisa eratuko da, eta herritarren alde egiteko babestu eta kudeatuko da.

Administrazioak, gainera, informazio-aktibo hori indartuko du, prozesuak bizkortu eta automatizatzeko, zerbitzu publikoak proaktiboagoak eta pertsonalizatuagoak izateko eta, oro har, aktiboaren kalitatea hobetzen duen beste edozertarako.

como un activo del sector público autonómico y será protegido y gestionado para el beneficio de la ciudadanía.

La Administración potenciará dicho activo de información para la agilización y automatización de los procesos, la proactividad y personalización de servicios públicos y cualquier otro uso para mejorar su calidad.

X. TITULUA. HERRITARREI ARRETA EMATEAREN ARLOKO GOBERNANTZA

I. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETAREN KALITATEA

111. artikulua. Herritarrentzako arreta-zerbitzuen kalitatea.

Herritarrei arreta emateko administrazio-organismoak arreta-zerbitzuen kalitatea bultzatuko du, egiaztatze-, akreditazio- edo ebaluazio- sistemen bitartez. Sistema horiek, hala badagokio, hurrengo artikuluan arautzen diren zerbitzu-kartetan bilduko dira.

Horretarako, organo horrek behar diren prozesuak, erakunde-egitura eta informazio-sistematik izango ditu.

112. artikulua. Zerbitzu-Kartak.

1. Herritarrei arreta emateko administrazio-organismoak zerbitzu-kartak edo dokumentu baliokideak onar ditzake, non konpromisoak, helburuak eta adierazleak ezarriko baitira, denak ala denak bereizita herritarrentzako arreta-kanalen edo -modalitateen arabera, sexuaren eta hizkuntzaren arabera edo arreta-zerbitzuak ebaluatzeko eta herritarrek haiekiko duten gogobetetasuna neurtzeko balioko duten beste alderdi batzuen arabera.
2. Zerbitzu-kartak edo dokumentu baliokideak egoitza elektronikoan edo «euskadi.eus» web-

TÍTULO X. LA GOBERNANZA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CAPÍTULO I. CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Artículo 111. Calidad de los servicios de atención a la ciudadanía.

El órgano administrativo de 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 112. Cartas de Servicios.

1. El órgano administrativo de 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 la sede

orrialdean argitaratuko dira, eta, hala badagokio, gardentasun-atarian.

electrónica o en «euskadi.eus» y, en su caso, a través del portal de transparencia.

113. artikulua. Herritarrei arreta emateko zerbitzuaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.

Artículo 113. Control, seguimiento y evaluación del servicio de atención a la ciudadanía.

1. Herritarrei arreta emateko eskumena duen organoak herritarrei arreta emateko sistema integralaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa egingo ditu, prozesuak eta zerbitzu publikoak etengabe hobetu ahal izateko.

1. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía llevará a cabo el control, seguimiento y evaluación del Sistema Integral de Atención Ciudadana que permita una mejora continua de los procesos y del servicio público.

2. Herritarrei arreta emateko organo eskudunak zehaztuko dituen informazio-sistemez gain, herritarrei arreta emateko sistema integralaren osagai eta aplikazioek –sistema hori 23. artikuluan arautua dago– sistema hauek izango dituzte: denbora errealeko monitorizazio-sistemak eta zerbitzua kontrolatzeko eta jarraipena egiteko adierazleen datuak eta informazioa bildu eta emateko sistema automatizatuak.

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 regulado en el artículo 23 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.

Bi sistema mota horiek beharrezko informazioa emango diote herritarrei arreta emateko eskumena duen organoaren kalitate-sistemaren aginte-taulari.

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. Honako hauek dira sistemaren parte:

3. En todo caso, forman parte del sistema:

a) Herritarrei arreta emateko sistema integralaren autoebaluazioa, sistema horren osagaiez arduratzen den administrazio-organoko bakoitzeko.

a) La autoevaluación del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía por cada uno de los órganos administrativos responsables de sus componentes.

b) Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa, titulu honen II. kapituluaren arautzen dena.

b) El Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias que se regula en el Capítulo II del presente Título.

c) Herritarrei arreta emateko organo eskudunak egingo dituen jarraipen- eta ebaluazio-txosten estatistikoak, 117. artikuluan arautzen direnak, zeinak Eusko Jaurlaritzako sailtako zerbitzu-zuzendaritza guztietara bidaliko baitira eta Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordeari jakinaraziko baitaizkio.

c) Los informes estadísticos de seguimiento y evaluación que elaborará el órgano competente en atención a la ciudadanía que se regulan en el artículo 117 y que se remitirán a todas las Direcciones de Servicios de los departamentos del Gobierno Vasco y de los que se dará cuenta a la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana.

d) Entzute aktiboko sistema, 116. artikuluan arautzen dena.

d) El sistema de escucha activa que se regula en el artículo 116.

114. artikulua. Herritarrei arreta emateko administrazio-informazioaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.

Artículo 114. Control, seguimiento y evaluación de la información administrativa para la atención de la ciudadanía.

1. Aldian behin, 32. artikulua 1. apartatuaren aipatuta dauden informazioaren kalitate-irizpideak ebaluatuko dira.

1. Serán objeto de evaluación periódica los criterios de calidad de la información administrativa del apartado 1 del artículo 32.

2. Horretarako, urteko txostena egingo da, eta han ebaluatuko dira, oro har, informazioari emandako tratamendua, datu estatistiko globalak eta hobetu daitezkeen neurriak; bereziki, alderdi hauei buruzko iritzia emango da:

2. Con este fin, 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) Herritarrei emandako informazioaren edukia eta erabilitako komunikazio-kanalak.

a) Los contenidos de información ofrecidos a la ciudadanía y los canales de comunicación.

b) Herritarrei emandako informazioaren homogeneotasuna, osotasuna eta eguneratzea.

b) La homogeneidad, integridad y actualización de la información ofrecida a la ciudadanía.

c) Herritarrei ematen zaien administrazio-informazioa hobetzeko ezarri diren neurrien eraginkortasuna eta jarduketa-ildoak.

c) Las líneas de actuación y la efectividad de las medidas implantadas para mejorar la información administrativa a la ciudadanía.

d) Sektore publiko autonomikoko organoen arteko lankidetzak.

d) La colaboración entre los distintos órganos del sector público autonómico.

e) Desgaitasuna duten pertsonen informazioa irispidean izatea bermatzen duten bitartekoak eta sistemak.

e) Los medios y sistemas para garantizar la accesibilidad a la información a las personas con discapacidad.

f) Dekretu honen IV. tituluko xedapenen betetze-maila.

f) El cumplimiento de las disposiciones del título IV de este Decreto.

3. «www.gardena.eus» gardentasun-atarian argitaratuko da txostena, eta administrazio-organismo inplikatuak kontuan hartuko dute, beharrezkoak diren hobekuntzak ezartzeko.

3. Este informe se publicará en el Portal de Transparencia «www.gardena.eus» y se tendrá en cuenta al objeto de implantar las mejoras que sean necesarias por los órganos administrativos implicados.

115. artikulua. Administrazio elektronikoaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa.

Artículo 115. Control, seguimiento y evaluación de la Administración electrónica.

Administrazio elektronikoaren arloko organismo eskudunak adierazle-sistema bat eta agente-

El órgano competente en Administración electrónica dispondrá de un sistema de

koadro bat izango ditu, zerbitzu komun en eta, bereziki, izapidetze elektronikoko plataformaren erabilerari buruz.

116. artikulua. Entzute aktiboa.

1. Hauek hartzen dira, besteak beste, entzute aktiboko sistematizat: herritarren gogobetetasuna neurtzeko inkestak; galde-sortak, eta telefonoaren edo aurrez aurreko kanalaren bidez zuzenean herritarrari entzutea.
2. Herritarrei arreta emateko arloaren organo eskudunak eskari- eta gogobetetasun-analisia egingo du urtean behin, eta horko emaitzak txosten batean bilduko ditu, zeina Zuzenean zerbitzuaren web-orrialdean eta «gardena.eus» gardentasun-atarian argitaratuko baita eta Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordeari bidaliko baitzaio.
3. Gogobetetasun-inkestak segmentatu egingo dira, kontuan hartuz herritarren nortasuna – fisikoa edo juridikoa –, hizkuntza, sexua eta arreta-kanala.

117. artikulua. Aldizkako jarraipen- eta kudeaketa-txostenak.

1. Herritarrei arreta emateko organo eskudunak jarraipen- eta kudeaketa-txostenak egingo ditu hilean behin, non aztertuko baitira, besteak beste, kexei eta iradokizunei emandako tratamendua, datu estatistiko globalak eta hobetu daitezkeen neurriak.

Herritarrei arreta emateko lurralde-bulegoen koordinatzaileei bidaliko zaizkie txostenak, bai eta Eusko Jaurlaritzako sailtako zerbitzu-zuzendaritzei eta organismo autonomoetako eta zuzenbide pribatuko ente publikoetako organo baliokideei ere.

2. Administrazio elektronikoen arloko organo eskudunak izapidetze elektronikorako plataforma komunaren erabilerari buruzko jarraipen- eta kudeaketa-txostenak egingo ditu

indicadores y cuadro de mando sobre la utilización de los servicios comunes y, específicamente, de la Plataforma de Tramitación Electrónica.

Artículo 116. Escucha activa.

1. Constituyen sistemas de escucha activa las encuestas de satisfacción de 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 y en el portal de transparencia «gardena.eus» y que será remitido a la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana.
3. Las encuestas de satisfacción segmentarán en función de la personalidad física o jurídica de la ciudadanía, idioma, sexo y canal de atención.

Artículo 117. 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 del Gobierno Vasco y órganos equivalentes de los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.

2. El órgano competente en Administración electrónica elaborará mensualmente informes de seguimiento y gestión del uso de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica

hilean behin, datu estatistiko globalak eta hobetu daitezkeen neurriak jasota.

3. Sei hilean behin, aurreko apartatuetan adierazi diren txostenen berri emango zaio Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Batzordeari.
4. Herritarrei ematen zaien arretari buruz eta administrazio elektronikoa buruz egiten den txosten, estatistika, azterlan eta auditoria orotan genero-ikuspegia txertatuko da, eta, horrez gainera, datuak sexuaren arabera eta erabilitako hizkuntzaren arabera bereiziko dira, hala ezarrita baitago, hurrenez hurren, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 16. artikuluan eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean.

Herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoen gaineko eskumenak dituzten organoek urteko txosten bana egingo dute, nork bere arloei dagokienez; Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Batzordeari bidaliko dizkiote txostenak, eta «euskadi.eus» webgunean eta «gardena.eus» gardentasun-atarian argitaratuko dira.

Herritarrei emandako arretari buruzko txostena Arartekoari ere bidaliko zaio, jakinaren gainean egon dadin. Besteak beste, alderdi hauek bilduko ditu txosten horrek: Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroari dagokion informazioa, jasotako kexak eta iradokizunak eta eskariaren eta gogobetetasunaren analisia.

5. Herritarrei emandako arretari buruzko urteko txostenean, gutxienez alderdi hauek analizatuko dira, globalki eta sailaren, organismoen eta enteen arabera bereizita:
 - a) Kexaren edo iradokizunaren motibazioa edo arrazoa.

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, Transparencia y Participación Ciudadana.
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 16 de la ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

Los órganos competentes en atención a la ciudadanía y Administración electrónica elaborarán un informe anual de gestión en sus respectivas áreas, que se elevarán para su conocimiento a la Comisión de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana y serán publicados en «euskadi.eus» y en el portal de transparencia «gardena.eus».

El informe de atención a la ciudadanía se remitirá así mismo al Ararteko para su conocimiento. Dicho informe incluirá, entre otros, la información referente al Centro de Atención a las Personas Usuaris de los Servicios Electrónicos, a las quejas y sugerencias recibidas y el análisis de la demanda y satisfacción.

5. Entre otros aspectos, el informe anual de atención a la ciudadanía incluirá el análisis global y desagregado por departamentos, organismos y entes de, al menos los siguientes extremos:
 - a) La motivación o causa de la queja o sugerencia.

b) Kexa edo iradokizuna errepikatzen ote den eta zenbat aldiz, motaren arabera bereizita.

c) Proposatu diren neurri zuzentzaileak eta hobekuntzakoak, eta neurrien ezarpen-maila.

6. Txostenak efikazia- eta efizientzia-maila handienaz egin ahal izateko, herritarrei arreta emateko sistema integralaren aplikazio guztiak konfiguratuko dira halako eran, non ahalik eta gehien automatizatuko baitira kontrolatu eta jarraitu beharreko alderdi, aldagai eta estatistikak.

118. artikulua. Herriarrek zerbitzu publikoetan parte hartzea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak erraztu eta bermatuko du herritarrek parte hartuko dutela zerbitzu publikoen diseinuaren, garapenaren, ezarpenaren eta ebaluazioaren ziklo osoan, gobernu irekiaren eta dekretu honen printzipioei jarraituz.

2. Zerbitzu eta prozedura bakoitzaren organo eskudunen egitekoa da herritarrek zerbitzu publikoen kudeaketan izan behar duten parte-hartzea gauzatzea, betiere gobernu irekiaren arloko administrazio-organoen eskudunarekin koordinatuta.

119. artikulua. Administrazio elektronikoaren behatokia.

Administrazio elektronikoaren arloko organo eskudunak beteko ditu atxikita dagoen saileko estatistika-organorekin koordinatuta, Administrazio Elektronikoaren Behatokiaren eginkizunak beteko ditu, Euskadiko Administrazio Elektronikoaren egoera aztertze eta zabaltzeko, honako hauen bidez:

a) Administrazio elektronikoaren adierazleak aztertzea, laburtzea eta argitaratzea.

b) Aldizkako azterlanak egitea eta emaitzak txostenetan argitaratzea, EAEko Administrazio Publikoan administrazio elektronikoaren garapen-maila eta IKTen ezarpena eta erabilera

b) La reiteración y frecuencia por tipo de queja o sugerencia.

c) Las medidas correctoras y de mejora propuestas y su grado de implantación.

6. 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 118. La participación de la ciudadanía en los servicios públicos.

1. La Administración Pública 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.

Artículo 119. 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) Análisis, síntesis y publicación de indicadores de administración electrónica.

b) Realización de estudios periódicos y publicación de sus resultados en informes que evalúan el grado de desarrollo de la administración electrónica y la implantación y uso de las TIC en

ebaluatzeko, administrazio-eremu guztiak kontuan hartuta.

- c) Aldizkariak argitaratzea, administrazio elektronikoaren adierazle nagusien hainbat iturri bilduz, administrazio horren garapenari buruzko alderdi zehatzei buruzko ohar teknikoak eta administrazio elektronikoaren alderdi zehatzei buruzko gaikako azterlanak eginez.
- d) Beste erakunde batzuekin lankidetzan aritzea gai horiei buruz.

II. KAPITULUA. IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK

120. artikulua. Izaera eta irismena.

1. Edonork –pertsona fisikoa zein juridikoa izan– aurkez ditzake iradokizunak, kexak eta erreklamazioak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren administrazio-zerbitzu eta -unitateen funtzionamenduari buruz.
2. Kexa, iradokizun eta erreklamazioak aurkezteko eskubideari publizitatea emango zaio, eta horiek aurkezteko moduak eta bitartekoak zehaztuko dira sarrera bakarrean, egoitza elektronikoan eta sail, erakunde eta enteentzat atarietako orrialde guztietan, bai eta «gardena.eus» atarian ere.

Iradozikunak, kexak eta erreklamazioak aurkezteko moduei buruzko informazioa argia, erraza eta herritarrentzat guztiz eskuragarria izango da.

3. Iradozikun gisa hartuko dira zerbitzuen antolamendua edo kalitatea hobetzeko aurkeztu diren ekimen eta proposamenak eta, bereziki, izapideak erraztu, gutxitu edo desagerrarazten lagundu dezaketenak, gastu publikoaren errendimendua edo aurrezkia areagotu dezaketenak, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekiko harremanei buruz herritarrek duten

la Administración Pública de Euskadi considerando los diferentes ámbitos administrativos.

- c) Publicación 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) Colaboración con otras entidades sobre dichas materias.

CAPÍTULO II. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 120 Naturaleza y alcance.

1. Cualquier persona, física o jurídica, puede presentar una sugerencia, queja, y reclamación sobre el funcionamiento de los servicios y unidades administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
2. Se dará publicidad al derecho a presentar sugerencias, 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 de los departamentos, organismos y entes, así como en el portal de transparencia «gardena.eus».

La información sobre las formas de presentación de sugerencias, 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/o 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

gogobetetasun-maila handitzen duen beste edozein neurri.

Iradokizuna aurkeztu nahi duenak ez du bere burua identifikatu edo akreditatu beharrik izango; postontzi elektroniko orokorraren bidez bideratuko dira iradokizunak. Edonola ere, herritarrak helbide elektroniko bat jakinarazten badu iradokizunari emandako erantzuna jaso ahal izango du.

4. Kexa gisa hartuko dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren administrazio-unitateren baten funtzionamenduarekin edo zerbitzu baten prestazioarekin ados ez daudela edo pozik ez daudela jakinarazteko herritarrek egiten dituzten adierazpenak, batez ere zerikusia badute atzerapenekin, arretarik ezarekin edo jarduteko moduan gertatutako arazo edo gabeziekin:

- a) Kexa-mota dela-eta hura aurkezten duen pertsonak ez badu bere burua identifikatu edo akreditatu beharrik, postontzi elektroniko orokorraren bidez edo erregelamenduz ezartzen diren bestelako bitartekoak erabiliz bideratuko da kexa. Edonola ere, herritarrak helbide elektroniko bat jakinarazten badiu Administrazioari, kexari emandako erantzuna jaso ahal izango du. Sektorre publikoko gailu mugikorren webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 10.2.a artikuluan araututako irisgarritasun-eskakizunei buruzko komunikazioak sartzen dira.
- b) Kexa-mota dela-eta nahitaezkoa bada hura aurkezten duen pertsonak bere burua identifikatu eta akreditatzea, erregistro elektroniko orokorraren bidez edo egoitza elektronikoan horretarako prestatutako administrazio-prozeduraren bidez bideratuko dira, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko legeriaren berme guztiekin, informazio irisgarriaren eskaerak eta sektore publikoko

en sus relaciones con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, 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 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 Real Decreto

gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 10.2.b artikuluan araututako kexak barne.

Kexen administrazio-prozedura bakarra, zeharkakoa eta korporatiboa izango da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publiko osorako.

5. Dekretu honen aplikazio-eremutik kanpo geratzen dira Osakidetza–Osasun Zerbitzuaren funtzionamenduari buruz aurkezten diren iradokizunak, kexak eta erreklamazioak eta arlo horri dagokion araudi espezifikoak duten beste zuzenbide pribatuko erakunde publikoak batzuei eragiten dietenak.

6. Honako hauek ez dira kexatzat hartuko:

a) Herritarrek aurkezten dituzten salaketak legezkotasunaren aurka arau-haustekak edo irregulartasunak gertatu izanagatik, baldin eta horietatik Administrazio langileen diziplina-erantzukizuna ondoriozta badaiteke; izan ere, halakoetan, organo eskudunek dagozkien ikerketak eta jarduketak egin beharko dituzte.

b) Herritarrek eskariak egiteko eskubidea berariaz argudiatuz aurkezten dituzten eskaerak araudi espezifikoaren arabera eraenduko dira –eskubide hori Eskariak Egiteko Eskubidea Arautzeko azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoan dago araututa–.

c) Agintariek edo langile publikoek aurkezten dituzten kexak Administrazioan duten zerbitzu-prestazioaren harremanaren eremuan.

d) Sare sozialen bidez Administrazioari heltzen zaizkion iruzkin negatiboak. Nolanahi ere, halakoetan, Administrazioak herritarrei jakinaraz diezaike zer kanal erabil ditzaketen hobekuntza-iradokizun bat edo kexa bat aurkezteko.

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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5. Quedan fuera del ámbito de aplicación de este Decreto las sugerencias, quejas y reclamaciones que se planteen sobre el funcionamiento del Servicio de Salud Osakidetza y las que afecten a otros entes públicos de derecho privado que dispongan de una regulación específica en la materia.

6. 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, se regirán 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.

7. Halako kexa bat aurkezten duten herritarrek beti izango dute aukera Arartekoaren aurrean ere kexa bat aurkezteko, Arartekoa arautzen den legean adierazitako baldintzetan.

8. Kexak ez dira inoiz hartuko salaketatzat, administrazio-erreklamaziotzat edo errekurtsotzat, auzibide zibil edo laboralaren aurreko erreklamaziotzat, Administrazioaren ondare-erantzukizunagatiko erreklamaziotzat edo erreklamazio ekonomiko-administratibotzat; beraz, kexa bat aurkezteak ez ditu etengo indarrean dauden araudian ezarritako epeak.

9. Kexa bat aurkezteak ez die eragotziko edo baldintzatuko herritarrei dagozkien erreklamazio eta errekurtsioak edo akzio administratibo zein judizialak baliatzea.

10. Administrazio-egintza bati aurka egitea edo kontraesanean egotea erreklamaziotzat joko da. Erreklamazioak jarri dituen pertsona identifikatu eta egiaztatu behar duten erreklamazioak, eta postontzi elektronikoro korrraren edo egoitza elektronikokoan horretarako gaitutako administrazio-prozeduraren bidez bideratuko dira, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko legeriaren berme guztiekin.

Erreklamazioen administrazio-prozedura bakarra, zeharkakoa eta korporatiboa izango da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publiko osorako.

121. artikulua. Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa.

1. Aurkezten diren kexa eta iradokizunak eta halakoak jaso, izapidetzearekin eta ebaztearekin zerikusia duten datuak kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboaren bidez kudeatuko dira espezifikoki, modu integratuan eta korporatiboan –herritarrei arreta emateko

7. La presentación de estas 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.

8. 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.

9. Las quejas no impiden ni condicionan el ejercicio de cuantas reclamaciones y recursos o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la ciudadanía.

10. 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.

El procedimiento administrativo de reclamaciones será único, de carácter transversal y corporativo para toda la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 121. 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.

sistema integralaren parte da kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa-.

2. Herritarrei arreta emateko organo eskudunak sortu, kudeatu eta mantenduko du kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa.
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. Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboak aukera emango du:
 - a) Sistemara heltzen diren kexa eta iradokizunak aztertzea eta, gaia zein den, dagokion organora edo administrazio-unitatera bideratzea.
 - 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) Administrazio-organoei eta -unitateei emandako erantzunen jarraipena egitea eta erantzuteko epeak betetzen direla kontrolatzea.
 - 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) Sistemak jartzea herritarren eskura, adieraz dezaten zenbateraino dauden conforme jasotako erantzunarekin.
 - c) Facilitar los sistemas que permitan a la ciudadanía manifestar el grado de satisfacción por la respuesta recibida.
 - d) Kexa eta iradokizunen kudeaketari buruzko aldizkako ebaluazio-txostenak egitea.
 - d) Elaborar los informes periódicos de evaluación de la gestión de las quejas y a las sugerencias.
 - e) Erregelamendu bidez zehazten diren beste eginkizun batzuk.
 - e) Otras que se determinen reglamentariamente.
4. Aurreko apartatuaren d letran aipatzen diren txostenetan alderdi hauek jasoko dira gutxienez:
 - a) Aurkeztutako kexa eta iradokizun kopurua.
 - a) Número de quejas y sugerencias presentadas.
 - b) Kexaren edo iradokizunaren gaia edo arrazoia.
 - b) Materia o motivo de la queja o sugerencia.
 - c) Kexak edo iradokizunak hizpide duen zerbitzu publikoa zein administrazio-organok ematen duen.
 - c) Órgano administrativo que presta el servicio público sobre el cual versa la queja o sugerencia.
 - d) Erantzuteko behar izan den batez besteko denbora.
 - d) Tiempo medio de respuesta.
 - e) Aurkeztutako kexa eta iradokizunen kopuru totala hartuta, erregelamendu bidez
 - e) Porcentaje del número total de quejas y sugerencias presentadas, de las que se han

adierazitako epearen barruan erantzun direnen ehunekoa.

contestado dentro del plazo reglamentariamente previsto.

f) Kexa eta iradokizunak erregistratzetik, sailkatzetik eta aztertzetik eratortzen diren datuak 117. artikuluan araututako aldizkako kudeaketa-txostenetan jasoko dira; hartara, zerbitzu publikoak eman eta hobetzeari buruzko informazio garrantzitsua erauzi eta modu sistematikoan aztertu ahal izango da.

f) 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 117 de forma que permita extraer y realizar un análisis sistemático de la información relevante sobre la prestación y mejora de los servicios públicos.

122. artikulua. Kexa eta iradokizunak aurkeztea eta izapidetzea postontzi elektronik orokorraren bidez.

Artículo 122. Presentación y tramitación de quejas y sugerencias en el buzón electrónico general.

1. Herritarrei arreta emateko organo eskudunak 120.4.a artikuluan araututako kexa eta iradokizunetarako formulario normalizatu bat izango du, euskarri guztietan, identifikatzeko beharrik ez dakarten kexa eta iradokizunak edozein kanaletatik aurkezteko; hala ere, ez da ezinbestekoa izango formulario hori erabiltzea eskubidea baliatzeko.

1. El órgano competente en atención a la ciudadanía dispondrá de un formulario normalizado para las quejas y sugerencias reguladas en el artículo 120.4.a. en todos los soportes necesarios para facilitar su presentación en todos los canales, pero no será requisito imprescindible para el ejercicio del derecho.

Kexa edo iradokizuna aurkeztu duenak egiaztagiri bat eskuratuko du, baldin eta aukeratu duen kanalak horretarako bidea ematen badu.

Las personas que formulen quejas y sugerencias obtendrán un justificante de su presentación, si lo posibilita el canal elegido.

2. Herritarrei arreta emateko arloaren eskumena duen administrazio-organismoak onartu eta izapidetuko ditu herritarrek aurkeztutako kexa eta iradokizunak.

2. Las quejas y sugerencias formuladas por la ciudadanía serán admitidas y tramitadas por el órgano administrativo competente en materia de atención a la ciudadanía.

3. Edozein bitartekoren bidez kexa edo iradokizun bat jasotzen duen administrazio-unitateak berehala helaraziko dio hura bere sailean, organismoan eta entean gobernantza publikoaz arduratzen den pertsonari –131. artikuluan arautua–, eta pertsona horrek kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboan sartuko du.

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, organismo o ente regulada en el artículo 131, quien la incorporará al Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

4. Kexa edo iradokizuna jaso bezain laster –edozein dela ere erabili den kanala–, alta emango zaio kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboan.

4. Recibida la queja o sugerencia por cualquier canal, se dará de alta de forma inmediata en el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.

5. Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuak tipifikatuko du kexaren edo iradokizunaren sarrera, eta, hala dagokionean, hura kudeatzeaz arduratuko den unitatera bideratuko du. 10 egun balioduneko epea egongo da, postontzi elektronikoro orokorraren bidez jasotako kexa eta iradokizunei erantzuteko.
 6. Kexa eta iradokizunen erantzunak dena delako kexa edo iradokizuna aurkeztu zuen pertsonak adierazitako helbide elektronikora bidaliko dira.
 7. Zerbitzu-zuzendaritzak edo sail, organismo edo enteetako organo baliokideak izango dira Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuak eskalatzen dituen kexa eta iradokizunak kudeatu eta izapidetzeko unitate arduradunak, salbu eta lege- edo erregelamendu-arau batek beste unitate organiko bati esleitzen badio eskumen hori.
 8. Kexak edo iradokizunak espediente jakin batekin zerikusia badu, edo administrazio publikoen administrazio-prozedura erkideari buruz indarrean dagoen legeriaren arabera izapidetu behar bada, espedientearen prozeduran eskumena duen administrazio-organismoak kexa edo iradokizuna eta txostena espedientearen barruan sartuko ditu, edo espediente berri bati alta emango dio, izapidetze elektronikorako plataforma komunean izapidetua izan dadin.
 9. Kexa edo iradokizuna aurkeztu zuenari erantzun arrazoitua eman behar zaio, honako hauek zehaztuta: egoeraren azalpena eta justifikazioa; planteatu diren eskari edo proposamenei erantzuteko egin diren jarduketak, hartu diren neurriak, edo etorkizunean hartuko direnak, edo, bestela, zergatik den ezinezkoa neurriak hartzea; horrez gainera, kexa edo iradokizuna aurkezteagatik zer eskubide eta eginbehar dagozkion ere jakinaraziko zaio pertsona horri.
 10. Kexa edo iradokizuna beste administrazio publiko baten eskumenekoa bada, sisteman alta emango zaio, administrazio eskudunari bidali, eta horren berri emango zaio kexa edo
5. El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean tipificará la entrada 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.
 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 u órganos equivalentes de los departamentos, organismos y entes 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

iradokizuna aurkeztu zuen pertsonari. Behin hori eginda, izapidea amaitutzat joko da.

11. Jarduera-arlo bakoitzean eskumena duen administrazio-organismoak honako kexa eta iradokizun hauek ez onartzea erabaki dezake:

- a) Uzirik ez badago.
- b) Funtsik ez badu, nabarmen.
- c) Emandako datuak okerrak edo faltsuak badira.
- d) Behin eta berriz aurkeztu bada.
- e) Aurretiaz aurkeztutako kexak edo iradokizunak ez baziren onartu funtsik ez zutelako edo datuak okerrak edo faltsuak zirelako.

Halakoetan, interesdunari horren berri emango zaio, eta espedientearen artxibatu egingo da.

12. Arau bidez ezarritako epea igaro eta ez bada Administrazioaren erantzunik jaso, interesdunak ikuskaritza-zerbitzura jo ahal izango du, jakiteko zergatik ez duen erantzunik jaso eta, hala badagokio, zerbitzu horrek organismo eskudunei proposa diezaien neurri egokiak hartzeko.

123. artikulua. Kexak aurkeztea eta izapidetzea erregistro elektronikoa orokorrean eta egoitza elektronikoa.

- 1. Herritarrek erregistro elektronikoa orokorrean eta egoitza elektronikoa aurkeztutako kexak onartu eta izapidetuko dituzte kexaren xede den gaian eskumena duen administrazio-organismoak.
- 2. Administrazio publikoaren administrazio-prozedura erkideari buruz indarrean dauden legeen arabera izapidetuko dira, bai eta

competente y así 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 normativamente 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, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

Artículo 123. 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.

indarrean dagoen araudi espezifikoak ezarritakoaren arabera ere.

3. Informazio irisgarria izateko eskabideak eta gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasunari buruzko kexak izapidetzeko, Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzko irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuari jarraituko zaie; berdin jokatuko da informazio irisgarria izateko eskabideari edo kexari erantzun ez zaiolako edo hura ezetsi delako abiarazten den erreklamazio izapidearen kasuan ere.
4. Administrazio-prozeduraren mende dauden eta identitatea akreditatu beharra dakarten kexa eta iradokizunei erantzuteko epea araudi espezifikoan adierazten dena izango da edo, bestela, administrazio-prozedura erkideari buruz indarrean dauden legeek xedatzen dutena.
5. Administrazio-prozeduraren mende dauden kexa eta iradokizunen erantzunak, berriz, interesdunak aukeratu duen bitartekoa erabiliz bidaliko dira, administrazio-prozedura erregulatzen duen araudiaren arabera, non eta pertsona hori ez dagoen behartuta Administrazioarekiko harremana bitarteko elektronikoen bidez izatera, indarrean dagoen araudiaren arabera.
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, según la normativa reguladora del procedimiento administrativo, salvo que esté obligada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidad con la normativa vigente.

III. KAPITULUA. ANTOLAKETA ETA KOORDINAZIO-TRESNAK

124. artikulua. Interneteko presentzia-eredua antolatzea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan komunikazio-arloko eskumenak dituen organoari eginkizun hauek dagozkio:
 - a) EAEk Interneten izan behar duen irudi instituzionalaren estrategia zehaztea.
 - b) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren informazio- eta komunikazio-

CAPÍTULO III. ORGANIZACIÓN E INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN

Artículo 124. Organización del modelo de presencia en Internet.

1. Corresponde al órgano competente en materia de comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi las funciones siguientes:
 - a) Definir una estrategia de imagen institucional de Euskadi en Internet.
 - b) Establecer, diseñar y dirigir la política informativa y de comunicación de la

politika ezarri, diseinatu eta zuzentzea Internet bidez. Beharrezkotzat jotzen diren irizpideak eta mekanismoak ezarriko dira, «euskadi.eus» sarearen atarietan politika horren koordinazioa ziurtatuko dutenak.

- c) EAEren historia, kultura, hizkuntza, erakundeak, gizartea, politika, ekonomia eta bestelakoak aurkezteko irizpideak ezarri eta edukiak diseinatzea eta, hala behar bada, gertatzea.
- d) «euskadi.eus» indartzea helburu duten publizitate-kanpainak eta gizartea sensibilizatzeko neurriak diseinatu, zuzendu eta, behar izanez gero, koordinatzea, herritarrei arreta emateko administrazio-organo eskudunarekin batera, eta herritarrek haien berri izan dezaten sustatzea.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrei arreta emateko eskumena duen organoari dagokio Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak Interneten duen presentzia-eredua zuzendu, antolatu, koordinatu eta gainbegiratzea, hargatik eragotzi gabe dekretu honetan beste organo batzuei esleitzen zaizkien eginkizunak. Batik bat, honako hauek dagozkio:

- a) Dekretu honen eta aplikatu behar diren gainerako arauen printzipioak eta erregulazioa betetzen direla zaintzea, bai eta Interneteko presentzia-ereduarekin lotuta dauden eginkizun korporatiboak eta zeharkakoak ere.
- b) «euskadi.eus» atari korporatibo komuna eta haren mendeko atariak kudeatu eta mantentzea, sarearen barruan dauden sail, organismo eta enteetako zeharkako eginkizunei dagokienez, baldin eta haien izaera dela-eta modu zentralizatuan, horizontalean eta integralean kudeatu behar badira.

Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a través de Internet, estableciendo los criterios y mecanismos necesarios que aseguren la coordinación de dicha política en los distintos portales de la Red «euskadi.eus».

- c) Establecer criterios, diseñar y, en su caso, elaborar los contenidos dirigidos a presentar Euskadi en los aspectos históricos, culturales, lingüísticos, institucionales, etc., 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 de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, sin perjuicio de las funciones que en este Decreto se atribuyan a otros órganos. En particular, le corresponde:

- a) Velar por el cumplimiento de los principios y regulación del presente Decreto y resto de 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 en los departamentos, organismos y entes pertenecientes a la red, y que por su naturaleza requieren de una gestión centralizada, horizontal e integral.

- c) «euskadi.eus» domeinu nagusiaren barruan azpidomeinuak edo aliasak sortzeko prozesua gainbegiratu, onartu eta koordinatzea eta dekretu honetan ezarritako irizpideen arabera domeinu berriak eskuratzeko erabakiak onartzea.
- d) Atariak eta zerbitzuak sortu, aldatu eta ezabatzeko eta horiek «euskadi.eus»en behin betiko argitaratzeko baimena ematea.
- e) Gaiaren edo xede-taldearen araberako atariak zehaztea, betiere arloari edo xede-taldeari dagokienez eskumena duten sail, organismo eta enteen parte-hartzea bermatuta.
- f) Atari-, zerbitzu- eta aplikazio-sarearen inbentarioa eta hari buruzko publizitatea landu, eguneratu eta onartzea, «euskadi.eus» osatzen duten sail, organismo eta enteekin lankidetzan arituta.
- g) Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunak sortu, aldatu edo ezabatzea – dekretu honen 49. artikuluan daude jasota elementu horiek –, haien irismena zehaztea, ongi funtzionatzen dutela egiaztatzea eta elementu komunak zerrenda eguneratuta argitaratzea. Aplikazio eta tresna korporatiboen kasuan, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloko eskumena duen organoarekin koordinatu beharko da aurretiaz.
- h) Administrazio-organismo eskudunek aurretiaz hala eskatuta, eduki eta zerbitzu propioetarako katalogazio-ardatz partikularrak baimentzea, eta katalogazio-ardatz nagusien zerrenda eguneratuta mantentzea eta argitaratzea.
- i) Interneteko presentzia-ereduaren jarraibide, gidalerro eta eskuliburuak onartzea, bereziki
- c) Supervisar, aprobar y coordinar la creación de nuevos subdominios y/o alias dentro del dominio principal «euskadi.eus», así como la aprobación de la adquisición de nuevos dominios según los criterios establecidos en este Decreto.
- d) Autorizar la creación, modificación y eliminación de portales y servicios y de 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 para el 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) Crear, modificar o eliminar los elementos comunes del modelo de presencia en Internet regulados en el artículo 49 de este Decreto, determinar su alcance y verificar su correcto funcionamiento y publicar permanentemente actualizada la relación de elementos comunes. 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) Autorizar, previa solicitud de los órganos administrativos competentes, los ejes de catalogación particulares para los contenidos y servicios propios; y publicar y mantener actualizada la relación de ejes generales de catalogación.
- i) Aprobar las instrucciones, directrices y manuales del modelo de presencia en

web-zerbitzuenak eta -aplikazioenak; horretarako, funtzionamendurako jarraibide orokorrak eman ahal izango ditu, eta eskaintzen diren zerbitzuak hobetzeko unean-unean egokienak diren neurriak proposatu.

Internet y, específicamente, para los servicios y aplicaciones web, a cuyos efectos podrá dictar instrucciones generales de funcionamiento y proponer las medidas que en cada momento se consideren más convenientes para la mejora de los servicios ofertados.

j) Interneteko presentzia-ereduaren elementu komunen zerrenda eguneratua www.euskadi.eus/webzerbitzua web-helbidean argitaratzea.

j) Publicar permanentemente actualizada de la relación de elementos comunes del modelo de presencia en Internet en la dirección web www.euskadi.eus/webzerbitzua.

k) Atarien sareari buruz eta Interneteko presentzia-ereduari buruz ebaluazioak eta auditoriak egitea.

k) Evaluar y realizar auditorías sobre la red de portales y el modelo de presencia en Internet.

l) Zerbitzu berriak bultzatzea Internet bidez.

l) Impulsar y promocionar nuevos servicios a través de Internet.

m) Irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren 16. artikuluan ezarritako eginkizunak betetzea, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren eremuko irisgarritasun-unitate arduraduna den aldetik –1112/2018 Errege Dekretua, Sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa–. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren barruko funtzionamendu-eredua zehaztu eta argitaratzea.

m) 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 en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Definir y publicar el modelo de funcionamiento dentro del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko gobernu irekiaren arloko organo eskudunari dagokio:

3. Corresponde al órgano competente en materia de Gobierno abierto de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi:

a) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak sare sozialetan eta herritarrekiko harremanetarako lankidetzaguneetan duen presentzia zuzendu, antolatu, koordinatu eta gainbegiratzea.

a) Dirigir, organizar, coordinar y supervisar la presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en las redes sociales y espacios colaborativos de relación con la ciudadanía.

b) Profil korporatiboak eta arau- eta gida-profilak ezartzea, sustatuko dutenak sare sozialetan eta herritarrekiko harremanetarako lankidetzaguneetan homogeneotasuna eta zerbitzu-kalitatea handiago izatea.

b) Establecer perfiles corporativos y de 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. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloko eskumenak dituen organoari eginkizun hauek dagozkio:
 - a) Internet sarerako irispidea eta lotura administratu, kudeatu eta mantentzea.
 - b) Interneteko konexio-zerbitzuak kontratatzea, bai eta erabilera komuneko orrialdeak eta aplikazioak eta kudeaketa zentralizatuko atariak ostatzeko zerbitzuak ere.
 - c) Esparru teknologiko normalizatua, homogeneous, segurua eta uneoro eguneratuta dagoena bermatuko duten irizpide teknikoak eta gomendioak ezartzea. Eta, batik bat, dekretu honen aplikazio-eremuko orrialde, webgune edo atariak «euskadi.eus»ekin lotura izatea ahalbidetuko duten baldintza teknikoak eta teknologikoak finkatzea.
 - d) Erabilera komuneko tresna eta aplikazioek bete behar dituzten arau eta estandar informatikoak zehaztea.
 - e) Segurtasun- eta kontrol-politikak zehaztea eta haien jarraipena egitea.
 5. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean ondare-arloko eskumenak dituen organoari dagokio Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren Interneteko domeinu-izenak erreserbatzea.
 6. Sailei, organismo autonomoei eta zuzenbide pribatuko ente publikoei eginkizun hauek dagozkie:
 - a) Beren jarduketa- eta eskumen-arloetako edukiak, informazioa, zerbitzuak eta prozedurak «euskadi.eus» sarean jarri, eguneratu eta mantentzea, osorik, eguneratuta eta fidagarritasunez, dekretu
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 las siguientes funciones:
 - 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 las políticas de seguridad y el control y seguimiento de las mismas.
 5. Corresponde al órgano competente en materia de patrimonio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi reservar los nombres de dominio en Internet que efectúe la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
 6. Corresponde a los departamentos, organismos autónomos y a los entes públicos de derecho privado las funciones siguientes:
 - 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.

honetan ezartzen diren printzipio eta irizpideekin bat etorrira.

Horretarako, administrazio-organismoek edukiak eta zerbitzuak emango dituzte.

- b) Sailen edo entitate publikoen atariak eta gaiaren arabera atariak administratu eta kudeatzea.

Atariaren gaiak sail, organismo autonomo edo ente publiko bat baino gehiago ukitzen badu, gaia osatzen duten arloetatik kopuru handienaren eskumena duenak koordinatuko ditu ataria kudeatzeko eta mantentzeko eginkizunak. Edonola ere, ukitutako sail eta entitate guztiek hartuko dute parte kudeaketan.

- c) Hurrengo artikuluan «euskadi.eus» atari bakoitzerako arautzen diren rolak hornitzeko behar diren baliabideak esleitzea.
- d) Herritarrei arreta emateko organo eskudunari eskatzea sortu, aldatu edo ezabatu dezala atari edo zerbitzu jakin bat.
- e) Sailaren, organismoaren edo enteen atari, zerbitzu eta aplikazioen inbentarioa mantentzea eta herritarrei arreta emateko organo eskudunari inbentarioan gertatzen den aldaketa oro jakinaraztea.
- f) Dekretu honen 53. artikuluan ezarrita dagoen irisgarritasuneko unitate arduradun delegatu gisa dagozkion eginkizunak betetzea.

125. artikulua. Informazioa eskura jartzeko antolamendua.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean herritarrei arreta emateko arloan eskumena duen organoari dagozkio sektore publikoko informazioa berrerabiltzeari buruzko azaroaren 16ko 37/2007 Legearen 10.bis artikuluan ezarritako informazioaren ardura duen Unitatearen eginkizunak.

A tales efectos, los órganos administrativos proveerán de los contenidos y servicios.

- b) 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.

- c) Asignar los recursos necesarios para la dotación de los roles regulados en el artículo siguiente para cada portal de «euskadi.eus».
- d) Solicitar al órgano competente en atención a la ciudadanía la creación, modificación o eliminación de un portal o servicio.
- e) 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 en él.
- f) Realizar las funciones como Unidad Delegada Responsable de Accesibilidad establecida en el artículo 53 de este Decreto.

Artículo 125. 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.

126. artikulua. «euskadi.eus» atari-sareko rolak.

1. Sareko atari guztietan, antolaketa-rol eta eginkizun hauek bereiziko dira:

a) Web-arduradun teknikoa:

- Herritarrei arreta emateko organo eskudunaren solaskidea izatea.
- Atariaren egitura definitzea eta mantentzea, eta elementu dinamikoak eta eduki horizontalak kudeatzea eta eguneratzea.
- Herritarrei arreta emateko organo eskudunarekin koordinatuta lan egitea web-atariak eta -zerbitzuak sortu, aldatu edo ezabatzeke.
- Dekretu honen V. tituluko IV. kapituluaren araututa dauden Interneteko presentzia-arauak betetzen direla bermatzea.
- Sailaren, organismoaren edo enteen web-atari eta -zerbitzuen inbentarioa mantentzea eta herritarrei arreta emateko organo eskudunari inbentarioan gertatzen den aldaketa oro jakinaraztea.
- Erabiltzaileen kudeaketa koordinatzea.
- Edukiak editatu, katalogatu eta onartzeko jarduerak koordinatzea.
- Argitaratzen diren edukiak gainbegiratzea eta ataria etengabe hobetzea.

b) Eduki-editorea:

- Jarduketa-arlo bateko edo gehiagoko edukiak idatzi, prestatu eta mantentzea, Interneteko presentzia-arauen arabera.
- «euskadi.eus»eko sail edo entitateetan edukiak deszentralizatuta kudeatzea sustatuko da, antolaketa-arlo bakoitza autonomoa izan dadin bere eskumeneko

Artículo 126. 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 web:

- Ejercer la interlocución con el órgano competente en atención a la ciudadanía.
- Definir y mantener la estructura del portal, gestionar y actualizar los elementos dinámicos y los contenidos horizontales.
- Coordinar con el órgano competente en atención a la ciudadanía de 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 capítulo IV del título V del presente Decreto.
- 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 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 de contenidos:

- Redactar, elaborar y mantener los contenidos de una o varias áreas de actuación, de acuerdo con las Normas de Presencia en Internet.
- Se fomentará la gestión de contenidos descentralizada dentro del propio departamento o entidad perteneciente a «euskadi.eus» con el objetivo de que cada área organizativa sea autónoma en la

edukiak sortu eta mantentzeari dagokionez.

creación y mantenimiento de los contenidos de su competencia.

2. Sail, organismo autonomo eta zuzenbide pribatuko ente publiko bakoitzak formalki jakinaraziko du nor den «euskadi.eus»eko atari bakoitzaren web-arduraduna, helbide elektroniko honetara mezua bidaliz: webzerbitzua@euskadi.eus.

2. 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.

127. artikulua. Administrazio elektronikoa antolatzea.

Artículo 127. Organización de la administración electrónica.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan administrazio elektronikoen arloko eskumenak dituen administrazio-organoari eginkizun hauek dagozkio:

1. Corresponde al órgano administrativo responsable en materia de Administración electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi las siguientes funciones:

a) Erregelamendu bidez ezartzea zein diren Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoarekin harremana bitarteko elektronikoz izatera behartuta dauden pertsona fisikoak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan xedatutakoarekin bat eginez.

a) Determinar, reglamentariamente, las personas físicas obligadas comunicarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi 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.

b) Herritarrek «euskadi.eus» webgunean eta egoitza elektronikoa egiten dituzten kontsulten pertsonalizazioa bultzatzea eta zerbitzu pertsonalizatuen eskaintza proaktiboa sustatzea, herritarrei arreta emateko organo eskudunarekin koordinatuta.

b) 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.

c) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren administrazio elektronikoko eta izapidetze elektronikoko plataformako zerbitzu komunak zehaztea eta dagozkionak ezarri eta kudeatzea.

c) Determinar los servicios comunes de la Administración electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como de la Plataforma de Tramitación Electrónica e implantar y gestionar los que le correspondan.

d) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu eta prozedura elektronikoen protokoloa onartzea, zeina 58.2 artikuluan arautua baitago.

d) Aprobar el Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos de la Administración Pública de la Comunidad

Autónoma de Euskadi regulado en el artículo 58.2.

- e) Administrazio-zerbitzuak eta -prozedurak ikuspegi korporatiboa eta zeharkakoa erabiliz sortu eta digitalizatzen direla kontrolatzea eta horren jarraipena egitea, eta dekretu honen 58.4 artikuluan zehaztuta dagoen analisi integrala egiaztatzea –analisi hori nahitaezkoa da zerbitzu publikoak eta administrazio-prozedurak planifikatu, garatu eta ezartzeko–.
- f) Administrazioa sinplifikatzeko eta kargak murrizteko egin diren jarduketei buruzko informazioa argitaratu eta eguneratuta mantentzea «euskadi.eus» webgunean eta egoitza elektronikoan.
- g) Eskabide-eredu eta -formulario elektronikoak eta egoitza elektronikoan gainerako izapideak egiteko erabiliko direnak ezartzea.
- h) «Nire karpeta-Mi karpeta» herritarren karpeta kudeatzea.
- i) Sinadura elektronikoaren eta ziurtagirien politika.
- j) Dokumentuak kudeatzeko eredua zehaztu eta mantentzeko elkarlanean aritzea.
- k) Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroa kontrolatzea eta haren jarraipena egitea, herritarrei arreta emateko organo eskudunarekin koordinatuta.
- l) Prozedurak bitarte elektronikoen bidez izapidetzeko jarraibideak, gida praktikoak eta beste edozein informazio prestatzea, lagungarriak izan daitezen herritarrentzat eta langile publikoentzat, prozeduretan interesdun direnean.
- m) Tutoretza-zerbitzua eta kanal elektronikoa erabiltzen laguntzeko baliabideen web-euskarriko lankidetzagunea kudeatzea, zeina
- e) El seguimiento y control de la creación y la digitalización de los servicios y procedimientos administrativos con visión corporativa y transversal y la verificación del análisis integral prevista en el artículo 58.4 de este Decreto en la planificación, desarrollo e implantación de los servicios públicos y procedimientos administrativos.
- f) 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.
- g) Establecer los modelos y formularios electrónicos de solicitud y del resto de trámites en la sede electrónica.
- h) La gestión de la Carpeta Ciudadana «Nire karpeta-Mi karpeta».
- i) Política de firma electrónica y de certificados.
- j) Colaboración en la definición y el mantenimiento del Modelo de Gestión Documental.
- k) El control y seguimiento del Centro de Atención a las Personas Usarias de los Servicios Electrónicos en coordinación con el órgano competente en atención a la ciudadanía.
- l) 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 en que es parte interesada.
- m) Gestionar el servicio de tutorización y el espacio colaborativo en soporte web de recursos de apoyo al uso del canal electrónico

dekretu honen bederatzigarren xedapen gehigarrian arautua baitago.

previsto en la disposición adicional novena de este Decreto.

n) Zerbitzu elektronikoaren sarea kudeatzea, zeina dekretu honen 63. artikuluan arautua baitago.

n) Gestionar la Red de Servicios Electrónicos prevista en el artículo 63 de este Decreto.

o) Langile publikoak administrazio elektronikoaren arloan trebatzeko plana onartzea, funtzio publikoaren arloko organo eskudunarekin lankidetzan arituz.

o) Aprobar el plan de capacitación de las personas empleadas públicas en materia de Administración electrónica, en colaboración con el competente en Función Pública.

p) Administrazio elektronikoko zerbitzu komunen erabilerari eta kudeaketari buruzko txosten estatistikoak egitea.

p) Elaborar informes estadísticos de gestión y uso de los servicios comunes de Administración electrónica.

q) Administrazio elektronikoaren behatoki gisa dagozkion eginkizunak betetzea –dekretu honen 119. artikuluan araututa dago hori–.

q) Realizar las funciones como Observatorio de la Administración electrónica regulado en el artículo 119 de este Decreto.

2. Dokumentu-kudeaketaren eta artxiboaren arloko organo eskudunari dagokio:

2. Corresponde al órgano competente en materia de gestión documental y archivo:

a) Dokumentuak kudeatzeko politika ezartzea.

a) Establecer la política de gestión documental.

b) Dokumentuak kudeatzeko eredua zehaztu eta mantentzea.

b) Definir y el mantener el Modelo de Gestión Documental.

c) Dokumentuen tipologia ezartzea eta dokumentu mota bakoitzari lotutako metadatuak zehaztea. Espedientea osatzen duten dokumentu artxibatuak kudeatzea eta etorkizunean ere osorik eta irispidean egongo direla zaintzea.

c) Establecer la tipología documental y los metadatos asociados a cada tipo de documento. Gestionar los documentos archivados que componen un expediente, velando por su integridad y por su accesibilidad futura.

d) Sail, organismo eta enteei laguntzea, dokumentuak kudeatzeko baldintzak bete ditzaten.

d) Soporte a los departamentos, organismos y entes en la cumplimentación de los requisitos de la gestión documental.

e) Artxibo elektronikoa kudeatzea eta dokumentu eta espediente elektronikoak kontserbatzea.

e) La gestión del archivo electrónico y conservación de documentos y expedientes electrónicos.

3. Sailei, organismo autonomoei eta zuzenbide pribatuko ente publikoei eginkizun eta erantzukizun hauek dagozkie:

3. Corresponde a los departamentos, organismos autónomos y a los entes públicos de derecho privado las funciones y responsabilidades siguientes:

a) Administrazio-zerbitzu eta -prozedurak diseinatu eta elektronikoki konfiguratzeko,

a) El diseño y la configuración electrónica de los servicios y procedimientos administrativos de

dekretu honetan ezarrita dauden printzipio eta irizpideekin bat etorriz.

acuerdo con los principios y criterios establecidos en este Decreto.

128. artikulua. Herritarrentzako arreta antolatzea.

Artículo 128. Organización de la atención a la ciudadanía.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoan herritarrei arreta emateko ardura duen administrazio-organoari eginkizun hauek dagozkio:

1. Corresponde al órgano administrativo responsable en materia de atención a la ciudadanía de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi las siguientes funciones:

- a) Herritarrei arreta emateko sistema integrala diseinatu eta ezartzea.
- b) Herritarrei arreta emateko sistema integrala osatzen duten arreta-kanal eta -tresna guztiak koordinatzea eta elkarrekin lotzea, zerbitzu beteak eta kalitatezkoak emateko eta informazio-zatikatzea edo kanalen arteko kontraesanak ekiditeko.
- c) Zerbitzu publiko bakoitzari dagokion arreta-maila orokorra eta espezializatua zehaztea, gai bakoitzean eskumena duten sail, organismo eta enteekin lankidetzan arituta.
- d) Arreta-maila orokorra zuzenean kudeatzea, oinarri hartuta sail, organismo autonomo eta zuzenbide pribatuko ente publiko bakoitzak eskura dauden kanaletan emandako informazioa.
- e) Herritarrei arreta emateko eskaerak eskalatzea maila espezializatu eta pertsonalizatuko administrazio-organo arduradunei, baldin eta organo horiek zerbitzu eta prozedura bakoitzeko harremanetarako pertsonak eta, hala badagokio, gai eta jardun-arlo bakoitza jakinarazi badizkiote.
- f) Zerbitzu eta prozeduren katalogo korporatiboa eta erregistro elektronikoa orokorra, ahalordeen erregistro elektronikoa

- a) Diseñar e implantar el Sistema Integral de Atención a 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, organismos y entes competentes en cada materia.
- d) Gestionar directamente el nivel de atención de carácter general, sobre la base de la información proporcionada por cada departamento, organismo autónomo y ente público de derecho privado en los canales disponibles.
- e) Escalar las peticiones de atención a la ciudadanía a los órganos administrativos responsables que correspondan de los niveles especializado y personalizado 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 y los Registros

eta gaitutako funtzionarioen erregistro elektronikoa kudeatzea.

g) Interesdunen ordezkari gisa transakzio elektronikojakin batzuk egiteko baimenduta dauden pertsona fisikoen edo juridikoen gaikuntzak onartzea.

h) Kexa- eta iradokizun-sistema kudeatzea, arreta-maila orokorreko erantzutea, gainerakoak organo eskudunetara helaraztea, eta erantzunen epeen eta kalitatearen jarraipena eta kontrola egiteko sistemak ezartzea.

i) Irizpide eta estandarrak landu eta argitaratzea, ziurtatzeko homogeneotasuna gordetzen dela informazioa eta zerbitzu publikoak edozein modalitate, kanal eta arreta-mailatan aurkeztean.

j) Herritarrei emandako arretaren eta informazioaren kontrola, jarraipena eta ebaluazioa egitea.

k) Erregelamendu bidez esleitzen zaizkionak.

2. Sailei, organismo autonomoei eta zuzenbide pribatuko ente publikoei eginkizun eta erantzukizun hauek dagozkie:

a) Herritarrei arreta emateko ardura duen administrazio-organismoari nahitaez jakinaraztea zerbitzu eta prozedura bakoitzeko harremanetarako pertsonak eta, hala badagokio, gai eta jardun-arlo bakoitzeko pertsonak, maila espezializatu eta pertsonalizatuko herritarrei arreta emateko eskaerak eskalatzea.

b) Herritarrei arreta emateko ardura duen administrazio-organismoarekin lankidetzan aritzea, arreta-maila espezializatuak zehazteko.

c) Eskura dauden kanalen bidez administrazio-informazio orokorra ematea Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuari.

Electrónicos General, de Apoderamientos y de Personal Funcionario Habilitado.

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 aquéllas 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) Las que le atribuyan reglamentariamente.

2. Corresponde a los departamentos, organismos autónomos y a los entes públicos de derecho privado las funciones y responsabilidades siguientes:

a) Comunicar preceptivamente al órgano administrativo responsable en materia de 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 materia de atención a la ciudadanía en determinar los niveles de atención de carácter especializado.

c) Proporcionar en los canales disponibles la información administrativa general al Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

d) Herritarrentzako arreta espezializatuaren zerbitzua ematea, zeina 20. artikuluan arautzen baita.

e) Zerbitzu eta prozedurei alta ematea zerbitzu-eta prozedura-katalogo korporatiboan –61. artikuluan arautua– eta haiei buruzko informazioa eguneratuta mantentzea beti.

f) Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuarekin modu proaktiboan inplikatzeko, eta haren jardura herritarren eta zerbitzu publikoaren mesedetan jartzea beti.

Horren harira, gobernantza publikoaren arloko sail-arduraduna –131. artikuluan arautzen dena– izango da Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuarentzako erreferente operatiboa, sail, organismo eta ente bakoitzean.

129. artikulua. Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzua.

1. Herritarrei arreta emateko administrazio-organismo eskudunaren zuzeneko mendekotasun hierarkikoa izanik, Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren egitekoa da, zerbitzu publiko estrategikoa denez gero, herritarrei lehen mailako arreta orokorra eta korporatiboa ematea kanal guztien bitartez.

2. Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuaren erantzukizuna da:

a) Herritarrek artatuak izateko dituzten premia eta eskariak aztertu eta diagnostikatzea.

b) Herritarrei arreta emateko lanak planifikatzea, helburu estrategikoen arabera.

c) Dekretu honen 18. artikuluan jasota dauden eginkizunak gauzatzea maila orokorrean eta

d) Realizar el servicio de atención especializada a la ciudadanía regulado en el artículo 20.

e) El alta de los servicios y procedimientos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos que se regula en el artículo 61. y el mantenimiento permanentemente actualizado de 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.

En este sentido, la persona responsable departamental de gobernanza pública regulada en el artículo 131 será la persona referente en el plano operativo para el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean en cada departamento, organismo y ente.

Artículo 129. 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 y 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) Realizar la planificación de 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

une bakoitzean eskura dauden kanal guztietan.

Irizpide funtzionalak berberak izango dira arreta-kanal guztietan, alde batera utzita zer funtzionaltasun dagoen eskura horietako bakoitzean, aurrerapen teknologikoek baldintzatuta.

- d) Herritarrei arreta emateko sistema integralaren eta administrazio elektronikoaren plataforma komunaren osagaiak zuzendu, kudeatu eta kontrolatzea.
- e) Organo eskudunekin lankidetzan aritzea, herritarrei arreta ematearen arloko aldaketak behar bezala kudeatzeko eta dekretu hau betearazteko.
- f) Herritarrei arreta emateko zerbitzuen jarraipena eta kontrola egitea.
- g) Administrazio Publikoen Batzorde Sektorialari eta Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordeari laguntza ematea herritarrentzako arretari dagokionez.

130. artikulua. Zuzenean–Herritarrentzako arreta-zerbitzuen baliabideak.

- 1. Herritarrentzako arretaren, pertsonalaren, funtzio publikoaren eta baliabide orokorren arloetan eskumenak dituzten administrazio-organoak arduratuko dira Zuzenean zerbitzuak behar dituen baliabideak eta informazioaren eta teknologiaren sistemak izan ditzan, zeren eta horrela ziurtatuko baita herritarrei arreta egokia emango zaiela gaituta dauden kanal guztietan eta, gainera, dekretu honetan ezarritako erantzukizunak eta eginkizunak garatuko baitira.
- 2. Herritarrei arreta emateko sistema integralaren aplikazio guztiak koherentziaz konfiguratuko dira, arreta-kanal guztietan aukera egon dadin datuak ustiatzeko, zerbitzuen kontrola, jarraipena eta ebaluazioa egiteko eta kontuak emateko.

general en todos los canales disponibles en cada momento.

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

- 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 y para la materialización del presente Decreto.
- f) Realizar el seguimiento y la evaluación de los servicios de atención a la ciudadanía.
- g) Dar soporte a la Comisión Sectorial de Administraciones Públicas y a la Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación sobre atención a la ciudadanía.

Artículo 130. Recursos del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.

- 1. Los órganos administrativos competentes en las materias de atención a la ciudadanía, personal, función pública y recursos generales velarán para que el Servicio Zuzenean esté dotado de los recursos necesarios y sistemas de información y tecnológicos para asegurar la adecuada prestación de la atención a la ciudadanía en todos los canales habilitados y para el desarrollo de las responsabilidades y funciones establecidas en el presente Decreto.
- 2. 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.

3. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren aurrekontu orokorretan herritarrei arreta emateko aurrekontu-aplikazio espezifikoak jasoko dira.

Era berean, Herritarrei Arreta Emateko Sistema Integralaren osagaiak kudeatzeko, mantentzeko eta garatzeko baliabide propioei egindako enkarguetan, berariaz jasoko dira osagai horiei lotutako lanak eta proiektuak.

3. Los presupuestos generales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi incluirán las aplicaciones presupuestarias específicas en materia de atención a la ciudadanía.

Igualmente, 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.

131. artikulua. Gobernantza publikoaren arduraduna.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailetakoz zerbitzu-zuzendaritzak eta organismo autonomoetan eta zuzenbide pribatuko ente publikoetan haien baliokide direnak izango dira erreferentziazko organo, oro har, gobernantza publikoaren arloa bultzatu eta koordinatzeko eta, bereziki, herritarrentzako arreta, administrazio-informazioa eta administrazio elektronikoa bultzatu eta koordinatzeko.
2. Zerbitzu-zuzendaritza edo organo baliokide bakoitzean, gobernantza publikoaren arduradun bat egongo da gutxienez –lanpostu tipo horrek teknikari-maila izango du–, zeinak eginkizun hauek beteko baititu:
- a) Bere saileko, organismoko edo enteko zerbitzu eta prozeduren informazioari alta ematea zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboan –61. artikuluan arautua– eta informazioa eguneratuta mantentzea.
- b) Gobernantza publikoaren osagaiei buruzko ikuspegi osoa eta integrala izatea sailean: pertsonak, egitura eta antolaketa, prozesuak, prozedurak, araudia, dokumentuak, informazio-sistemak eta baliabide teknologikoak.

Artículo 131. Responsable de gobernanza pública.

1. Las Direcciones de Servicio de los departamentos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus equivalentes en los Organismos Autónomos y Entes Públicos de derecho privado serán los órganos de referencia para el impulso y la coordinación en materia de gobernanza pública en general y atención a la ciudadanía, información administrativa y Administración electrónica en particular.
2. En cada Dirección de Servicios u órgano equivalente existirá, al menos, una persona responsable de gobernanza pública, puesto tipo de nivel técnico, entre cuyas funciones estarán:
- 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 61.
- b) 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.

- c) Zerbitzuen digitalizazioa eta sailen prozedurak uztartzea.
- d) Zerbitzu eta prozeduren erregulazioa eta arrazionalizazioa eta administrazio-kargen sinplifikazioa eta murrizketa hobetzen direla zaintzea, eta, beharrezkoa den kasuetan, zerbitzuak eta prozedurak birdiseina daitezen bultzatzea, dagokion administrazio-organismo eta -unitateekin lankidetzan arituz.
- e) Sailean, organismoan edo entean sortzen den informazioaren jarraipena eta ikuskapena egitea, eta informazioa egiaztatzeko eta behar bezala txertatu, eguneratu eta homogeneizatzeko ardura hartzea.
- f) Dokumentu-eredu normalizatuen erabilera bultzatzea, eta sailaren, organismoaren edo entean eduki, informazio eta dokumentuetan hizkera argia erabiltzea.
- g) Horri dagokionez, erreferentziazko pertsona izango da, 127. artikuluan araututako informazioaren Unitate arduradunarekin batera, informazioa berrerabiltzeko jarduerak eta argitalpenen, administrazio-informazioaren eta administrazio elektronikoen arloko politikak koordinatzeko; informazioa formatu egokietan hornitu dadin eta ahal den neurrian eguneratuta egon dadin sustatzea, eta sustapen-, kontzientziazio- eta prestakuntza-jarduerak koordinatu eta sustatzeko.
- h) Saileko, organismoko edo erakundeko edukietan, informazioan eta dokumentuetan dokumentu normalizatuen ereduak erabilera eta hizkuntza argiaren aplikazioa sustatzea.
- i) Saileko funtzionarioak gaitzeko eskabideei alta ematea Gaitutako Funtzionarioen Erregistroan.
- j) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren ereduak eta metodologiak,
- c) Coordinar digitalización de servicios y procedimientos departamental.
- d) 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.
- e) Realizar el seguimiento y supervisión de la información generada en su departamento, organismo o ente, siendo responsables de su verificación y de la adecuada inserción, actualización y homogeneización.
- f) Fomentar, controlar y supervisar la puesta a disposición de la información de su departamento, organismo o ente en el marco de la legislación sobre reutilización de la información del sector público.
- g) A este respecto será la persona de referencia para la coordinación junto con la Unidad Responsable de la Información regulada en el artículo 127 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.
- h) Fomentar la utilización de los modelos de documentos normalizados y la aplicación de lenguaje claro en los contenidos, información y documentos del departamento, organismo o ente.
- i) Dar de alta las solicitudes de habilitación del personal funcionario de su departamento en el Registro de Personal Funcionario Habilitado.
- j) Controlar y supervisar la utilización de los modelos y metodologías, estándares y

estandarrak eta plataforma komunak, eta, bereziki, izapidetze elektronikorako plataforma komuna kontrolatu eta haien erabilera gainbegiratzea sailean, organismoan edo entean.

k) Sailak, organismoak edo enteak herritarrei ematen dien arreta espezializatuaren jarraipena egitea, eta Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuarekin harremana izatea eta koordinatzea.

l) Kexa- eta iradokizun-sistema korporatiboa kudeatzea sailaren, organismoaren edo entearen eremuan, eta jasotako kexa eta iradokizunetatik ondorioztatzen diren hobekuntza-ekintzak proposatu eta sustatzea.

m) Indarrean dagoen araudiak ezartzen dizkionak, gailu mugikorretarako aplikazioen eta webguneen irisgarritasun-unitate delegatua den aldetik.

n) Legez edo erregelamenduz esleitzen zaion beste zeinahi eginkizun.

3. Sail, organismo autonomo eta zuzenbide pribatuko ente publiko bakoitzak formalki jakinaraziko du nor den erreferentziazko pertsona, helbide elektroniko honetara mezua bidaliz: zuzenean@euskadi.eus.

132. artikulua. Herritarrentzako arretaren eskaria kontrolatzea.

1. Gobernu Kontseilua jakinaren gainean egon dadin gai-zerrendan sartuko diren laguntza-, beka- eta dirulaguntza-deialdiek nahitaez izan beharko dute herritarrei arreta emateko organo eskudunaren adostasuna, zerbitzu-prestazioaren bideragarritasunari buruz eta indarrean dagoen araudian herritarrei onartutako eskubideak errespetatzeari buruz, helburua baita herritarrentzako arrera-zerbitzua kalitatekoa, efikaza eta efizientea izatea.

plataformas comunes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, específicamente, de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica en el departamento, organismo o ente.

k) Realizar el seguimiento de la atención a la ciudadanía especializada del departamento, organismo o ente 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, organismo o ente 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) Aquellas otras funciones que legal o reglamentariamente se determinen.

3. Cada departamento, organismo autónomo y ente público de derecho privado comunicará formalmente la identificación de su persona de referencia mediante correo electrónico a la dirección zuzenean@euskadi.eus.

Artículo 132. Control de la demanda de atención a la ciudadanía.

1. Las convocatorias de ayudas, becas y subvenciones que se vayan a incluir en el orden del día del Consejo de Gobierno para su conocimiento, deberán obtener la conformidad del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía en torno a la viabilidad de la prestación del servicio y el respeto a los derechos de la ciudadanía reconocidos en la normativa vigente, con el objetivo de procurar un servicio de atención a la ciudadanía de calidad, eficaz y eficiente.

2. Gobernu Kontseilua jakinaren ganean egon dadin igorri behar ez zaizkion deialdiei dagokienez, Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako Zuzendaritzak egiaztatuko du herritarrei arreta emateko organo eskudunaren berariazko erabakia espedientearen sartuta dagoela, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu aurretik.
3. Herritarrei arreta emateko organo eskudunak zehaztuko du zein izango diren prozedura bakoitzean herritarrei arreta emateko baldintzak, epeak, arreta-protokoloak eta baliabide materialak, ekonomikoak eta pertsonalak.
4. Horretarako, prozedura guztiak izapidetze elektronikorako plataforma komunean izapidetu behar dira. Salbuespen gisa, arrazoi teknologikoak direla medio, herritarrei arreta emateko organo eskudunaren adostasuna eskatuko da prozeduran, Tramitaguneko barne-kontsulten eta -eskabideen prozeduraren bidez, edo, bestela, plataformara irispiderik ez dagoen kasuetan, posta elektronikoen bidez, use@euskadi.eus helbidera mezua bidalita.
5. Herritarrei arreta emateko organo eskudunaren berariazko erabakia espedientearen sartuko da, Gobernu Kontseiluak haren berri izan dezan; dekretu honetara egokitzen dela jasoko du erabaki horrek, besteak beste.
2. Para las convocatorias que no han de ser remitidas para su conocimiento por el Consejo de Gobierno, la Dirección de la Secretaría de Gobierno y Relaciones con el Parlamento comprobará que el expediente dispone del pronunciamiento expreso del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía antes de proceder a su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.
3. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía establecerá los requerimientos, plazos, protocolos de atención y recursos materiales, económicos y humanos para la atención a la ciudadanía en cada procedimiento.
4. Para ello, todos los procedimientos deben tramitarse en la Plataforma Común de Tramitación Electrónica. Excepcionalmente, por cuestiones tecnológicas, se solicitará la conformidad del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía mediante el procedimiento de consultas y solicitudes internas en Tramitagune o, en último término, en los casos sin acceso a la plataforma, mediante correo electrónico dirigido a use@euskadi.eus.
5. El pronunciamiento expreso del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía se incluirá en el expediente para conocimiento del Consejo de Gobierno y contendrá, entre otros extremos, su adecuación al presente Decreto.

133. artikulua. Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordea.

1. Gobernantza, Gardentasun eta Herritarren Partaidetzarako Sailarteko Batzordea arduratuko da herritarrentzako administrazio-informazioa eta arreta-zerbitzua koordinatzeaz eta alderdi horiei jarraipena egiteaz.

Artículo 133. Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana.

1. La Comisión Interdepartamental de Gobernanza, Transparencia y Participación Ciudadana será el órgano encargado de coordinar y realizar el seguimiento de la información administrativa a la ciudadanía y del servicio de atención a la misma.

2. Batzordeak herritarrentzako arretarekin zerikusia duten gaiak lantzen dituenean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailetakoa pertsona eskudunei bilerarako deia egingo die, bai eta dagokion administrazio instituzionaleko enteetakoei eta organismoetakoei ere.

3. Batzordeak eginkizun hauek beteko ditu, herritarrentzako arretari dagokionez:

a) Herritarrentzako informazioaren eta arretaren arloko plangintza eta helburu estrategikoak zehaztea.

b) Herritarrentzako informazioaren eta arretaren arloko plangintza estrategikoan zehaztuta duden helburuak lortzeko beharrezkoa den baliabide-hornikuntza proposatzea.

c) Herritarrentzako arretaren arloko txosten eta auditoriei buruz arduratzea; bereziki, dekretu honen 115.etik 117.era bitarteko artikuluetan araututa daudenei buruz.

d) Herritarrei informazio eta arreta hobea emateko beharrezkoak diren jarduketak eta edonolako neurriak sustatu eta koordinatzea.

e) Herritarrei informazioa eta arreta emateko prozesuak hobetzeko ekintzak proposatzea.

f) Herritarrei informazioa eta arreta ematean sortzen diren intzidentziak eta desadostasunak ebaztea.

g) Erregelamendu bidez ezartzen diren beste eginkizun batzuk.

134. artikulua. Erakundearteko lankidetzak.

1. EAEko administrazio publikoek herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren arloetan izango duten erakundearteko lankidetzak Tokiko Politika Publikoen Euskal Kontseiluko Administrazio Publikoen Batzorde Sektorialaren bidez bideratuko da.

2. Cuando dicha Comisión trate sobre asuntos de atención a la ciudadanía se convocará a la persona competente de cada uno de los departamentos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de los organismos y entes de su Administración Institucional que corresponda.

3. Las funciones de la Comisión en materia de atención a la ciudadanía son:

a) Definir la planificación y objetivos estratégicos de la información y la atención a la ciudadanía.

b) Proponer la dotación de los recursos necesarios para la consecución de objetivos definidos en la planificación estratégica de la información y la atención a la ciudadanía.

c) Conocer los informes y las auditorías en materia de atención a la ciudadanía y, específicamente, los regulados en los artículos 115 a 117 de este Decreto.

d) Promover y coordinar cuantas actuaciones y medidas de cualquier tipo sean necesarias para mejorar la información y la atención a la ciudadanía.

e) Proponer acciones de mejora en los procesos de información y atención a la ciudadanía.

f) Resolver sobre las discrepancias e incidencias en la prestación de información y atención a la ciudadanía.

g) Otras que se establezcan reglamentariamente.

Artículo 134. Colaboración Interinstitucional.

1. La colaboración interinstitucional de las administraciones públicas vascas en materia de atención a la ciudadanía y Administración electrónica se enmarcará en la Comisión Sectorial de Administraciones Públicas del Consejo Vasco de Políticas Públicas Locales.

2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrari soilik dagokio Estatuko Administrazio Orokorreko Administrazio Elektronikoaren Batzorde Sektorialean ordezkari izatea.

2. La representación en la Comisión Sectorial de administración Electrónica de la Administración General del Estado corresponde, en exclusiva, a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengo xedapen gehigarria. Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak kudeatzea.

Dekretu honetan jasota dauden arauak ez dute ezertan eragotziko martxoaren 10eko 36/2020 Dekretuak xedatzen duena -36/2020 Dekretua, zeinaren bidez arautzen baita Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoan informazioaren eta komunikazioaren teknologiak kudeatzeko eredua-.

Bigarren xedapen gehigarria. Erregulazio bereziak.

Dekretu honek xedatutakoak ez du ezertan eragotziko sektore publikoko kontratuei eta Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariari buruzko legerian jasotako erregulazioa.

Hirugarren xedapen gehigarria. Administrazio instituzionalari oro har aplikatzea.

Herritarrei arreta emateko sail eskudunaren titularrak onartutako agindu baten bidez eta Administrazio instituzionaleko dena delako organismoarekin edo entearekin aurretiaz akordioa eginda erabakiko da dekretu hau organismo edo ente jakin horri oro har aplikatzea.

Laugarren xedapen gehigarria. gaiaren araberako atariak eta xede-publikoa.

1. Dekretu hau indarrean sartzen denean, honako hauek hartuko dira gai-arloko ataritzat eta publiko objektibotzat:

- a) Etengabeko ikaskuntza (<https://www.hiru.eus>)

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. Gestión de las tecnologías de la información y comunicación.

Las normas contenidas en el presente Decreto se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto 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.

Disposición adicional segunda. Regulaciones específicas.

Lo dispuesto en este Decreto se entiende sin perjuicio de la regulación contenida en la legislación de contratos de sector público y del Boletín Oficial del País Vasco.

Disposición adicional tercera. Aplicación general a la Administración Institucional.

Mediante Orden de la persona titular del Departamento competente en materia de atención a la ciudadanía previo acuerdo con el organismo o ente de la Administración Institucional que corresponda se determinará la aplicación con carácter general del presente Decreto a dicho organismo o, ente.

Disposición adicional cuarta. 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) Aprendizaje permanente (<https://www.hiru.eus>)

- b) Trafikoa
(<https://www.trafikoa.eus>)
- c) Meteorologia
(<https://www.euskalmet.euskadi.eus>)
- d) Justizia Administrazioa
(<https://www.justizia.euskadi.eus>)
- e) Enplegu publikoa
(<https://www.euskadi.eus/empleo-publico/>)
- f) Gazteria
(<https://www.gazteaukera.euskadi.eus>)
- g) Turismoa
(<https://www.turismoa.euskadi.eus>)
- h) Gardentasuna
(<https://www.gardena.euskadi.eus>)
- i) Datu irekiak
(<https://www.opendata.euskadi.eus>)
- j) Parte-hartzea
(<https://www.irekia.euskadi.eus>)
- k) Datu espazialak
(<https://www.geo.euskadi.eus>)
- l) Kontratazio publikoa
(<https://www.contratacion.euskadi.eus>)
- m) Jarduera fisikoa eta bizimodu aktiboa
(<https://www.mugiment.euskadi.eus>)
- n) Euskal araudia
(<https://www.legegunea.euskadi.eus>)
- o) Basque DCC

2. Nolanahi ere, gai-arloko atarien edo publiko objektiboen zerrenda argitaratuko da www.euskadi.eus/webzerbitzua web-orrian.

Bosgarren xedapen gehigarria. Interneteko presentzia-ereduaren erabilera amankomuneko aplikazioak eta tresnak.

- b) Tráfico
(<https://www.trafikoa.euskadi.eus>)
- c) Meteorología
(<https://www.euskalmet.euskadi.eus>)
- d) Administración de Justicia
(<https://www.justizia.euskadi.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) Normativa vasca
(<https://www.legegunea.euskadi.eus>)
- o) Basque DCC

2. En cualquier caso, se publicará la relación de portales de área temática o público objetivo en la dirección www.euskadi.eus/webzerbitzua.

Disposición adicional quinta. Aplicaciones y herramientas de uso común del modelo de presencia en Internet.

Dekretu hau indarrean sartzen denean, Interneteko presentzia-ereduaren erabilera komuneko aplikazio eta tresnatzat hartzen dira honako hauek:

- a) Edukiak kudeatzeko tresna.
- b) Atariak kudeatzeko tresna.
- c) Katalogazio-tresna.
- d) Testu libreko bilatzailea.
- e) Estatistika-tresna.
- f) Kontsulten kudeaketa (Tramitagune).

Edonola ere, guztiek erabiltzeko aplikazioen eta tresnen zerrenda argitaratuko da www.euskadi.eus/webzerbitzua web-orrian.

Seigarren xedapen gehigarria. Deialdiak eta plataforma elektronikoen errendimendua.

1. Sistema informatikoen eta administrazio elektronikoaren plataforma komunaren kolapsoa saihesten laguntzeko, bai eta herritar asko aldi berean sartzeagatik informazio-sistemak erortzea saihesteko ere, herritarrei zuzendutako deialdietan ahalik eta epe luzeenak ezarriko dira eskabideak aurkezteko, eta, gainera, inplikaturako administrazio-unitateek barneko izapidetze-lana egiteko behar duten denbora ahalik eta gehien doituko da.
2. Helburu hori bera lortzeko, erregela orokor gisa, dirulaguntzak, laguntzak edo bestelako prestazioak emateko irizpideen artean ez da jasoko herritarren eskabideen erregistro- edo sarrera-hurrenkera.

Deialdien organo sustatzaileak berariaz justifikatu beharko du izapidetze-espedituean zer beste aukera aztertu dituen herritarren eskabideak aurkezteko izapidetxearen efikazia areagotzeko eta aukera horiek zer eragin duten herritarrei arreta emateko kanal elektronikoan.

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 sexta. 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 debidas al acceso simultáneo de un número elevado de personas, las convocatorias dirigidas a la ciudadanía, establecerán los plazos de solicitud más amplios posibles, 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, como regla general, se evitará incluir el orden de entrada o registro de la solicitud de la ciudadanía entre los criterios para la concesión de subvenciones, ayudas, u otro tipo de prestaciones.

El órgano promotor de dichas convocatorias justificará 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 ciudadanía.

Zazpigarren xedapen gehigarria. Administrazio elektronikoaren eskumen profesionalak.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak lanpostu-zerrendak eta lanbide-profilak egokituko ditu, administrazio elektronikoa eraginkorra izateko.
2. Langileak hautatzeko eta hornitzeko prozesuetan, administrazio elektronikoaren arloko zeharkako konpetentzia profesionalak baloratuko dira.
3. Administrazio elektronikoaren arloko sail eskudunak, funtzio publikoan eskumena duen sailarekin elkarlanean arituta, enplegatu publikoak administrazio digitalaren arloan trebatzeko plan bat onartuko du.

Zortzigarren xedapen gehigarria. Zuzenean zerbitzuko agenteak funtzionario gaitu gisa trebatzea.

1. Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak, zerbitzu elektronikoaren eta herritarrentzako arretaren arloetan eskumenak dituzten organoekin koordinatuta, beharrezkoak diren prestakuntza-ekintzak antolatuko ditu Zuzenean zerbitzuko agenteentzat eta funtzionario gaitu diren gainerako funtzionario publikoentzat, herritarrei lagun diezaieten bitarteko elektronikoak erabiltzen.
2. Funtzionario publiko batek herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko duen gaikuntza kontuan hartuko da, berariaz eta esplizituki, lanpostua baloratzean.

Bederatzigarren xedapen gehigarria. Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuko langileen lan-baldintzak.

1. Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuko langile publikoaren lan-baldintzei dagokienez, lan-harremanen arloko organo eskudunak

Disposición adicional séptima. Competencias profesionales de la Administración electrónica.

1. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi adecuará sus relaciones de puestos de trabajo y sus perfiles profesionales para hacer efectiva la Administración electrónica.
2. 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.
3. El departamento competente en materia de Administración electrónica, en colaboración con el competente en Función Pública, aprobará un plan de capacitación de las personas empleadas públicas en materia de Administración digital.

Disposición adicional octava. Capacitación de las personas Agentes Zuzenean como personal funcionario habilitado.

1. 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 en materia de atención a la ciudadanía, ejecutará las acciones formativas necesarias dirigidas a las personas Agentes Zuzenean y resto de personal funcionario público que sean personal funcionario habilitado.
2. La habilitación de una persona funcionaria pública para la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos se tendrá en consideración de forma específica y explícita en la valoración del puesto de trabajo implicado.

Disposición adicional novena. 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

aintzat hartuko ditu kolektibo horren berezitasunak.

2. Lau urtez behin, laneko giroari buruzko inkesta bat egingo zaie Zuzenean-Herritarrentzako arreta-zerbitzuko langile guztiei, eta inkestaren emaitzarekin eta diagnostikoarekin koherenteak diren hobekuntza-neurriak eta -jarduketak egingo dira.

Hamargarren xedapen gehigarria. Aldaketaren kudeaketa, herritarrak erdiguneratzeko estrategia taxutzeko.

1. Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak, urteko prestakuntza-programazioa osatzen duenean, behar diren ekintzak bilduko ditu, zerbitzuak eta prozedurak herritarrak erdiguneratzeko ikuskerarekin gauzatzeko eta, bereziki, zailtasun bereziak dituzten kolektiboak eta migratzaileak erdigunean jartzeko; lan horretan, zerbitzu elektronikoen eta herritarrentzako arretaren arloetan eskumenak dituzten organoen lankidetzaz izango du IVA Pek.
2. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoak sensibilizazio- eta dibulgazio-jarduerak eta -neurriak sustatuko ditu, sektore publiko autonomikoan herritarrei –eta, bereziki, desgaitasuna duten pertsonen– ematen zaien arreta hobetzen dela bermatzeko; horretarako, arlo horretan diharduten gizarte-entitateen lankidetzaz eta aholkularitzaz jaso ahal izango du. Bereziki Zuzenean zerbitzuko agenteei zuzenduta egongo dira neurri horiek, bai herritarrei arreta emateko bulegoetan, bai erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan.
3. Enplegatu publikoek parte hartuko dute herritarrentzako arreta-zerbitzuak diseinatzen eta herritarrak erdiguneratuz taxutzen diren prestakuntza-planak lantzen; horretarako, ezagutza eta soluzio berritzaileen sustapena partekatu eta kudeatzeko mekanismoak txertatuko dira.

competente en materia de relaciones laborales atenderá a la especificidad de dicho colectivo.

2. Se realizará cada 4 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 décima. 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi promoverá actuaciones y medidas destinadas a la sensibilización y divulgación para garantizar la mejora de la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico 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 en las distintas oficinas de atención a la ciudadanía y oficinas de asistencia en materia de registro.
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.

Hamaikagarren xedapen gehigarria. Enplegatu publikoentzako tutoretza-zerbitzua.

1. Administrazio elektronikoaren arloko organo eskudunak tutoretza-zerbitzua eskainiko die enplegatu publikoei, izapidetze elektronikorako plataforma komuna erabiltzen ikas dezaten.
2. Administrazio elektronikoari eta izapidetze elektronikorako plataforma komunaren tresnei dagokienez, eginkizun hauek beteko ditu zerbitzu horrek:
 - a) Enplegatu publikoen kontsultei erantzutea kanal guztietan eta langileei izapidetze elektronikoko atazak egiten laguntzea.
 - b) «Jakingune» ikaskuntzarako lankidetzagune partekatua kudeatzea; baliabide didaktikoak argitaratuko dira han, eta eguneratuta mantenduko.
 - c) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu elektronikoen sarea kudeatzea –hurrengo artikuluan arautua–.
 - d) Prestakuntza-ekintza informalak antolatzea eta Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak antolatzen dituen prestakuntza-jardueretan lankidetzan aritzea.

Hamabigarren xedapen gehigarria. Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako Zuzendaritzaren erregistro telematikoa.

1. Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako Zuzendaritzaren erregistro telematikoan dokumentu hauek soilik erregistratuko dira: ziurtagiri elektroniko batean oinarritutako sinadura elektroniko aurreratua erabiliz eginda daudenak –erregistro telematiko hori Jaurlaritzako lehendakariordearen 2004ko maiatzaren 28ko Aginduaren bidez sortu zen,

Disposición adicional decimoprimera. Servicio de tutorización del personal empleado público.

1. El órgano competente en Administración electrónica dispondrá de un Servicio de Tutorización en el 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 en 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 Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi que se regula en el artículo siguiente.
 - d) Organizar acciones formativas informales y colaborar con el Instituto Vasco de Administración Pública en las actividades formativas del mismo.

Disposición adicional decimosegunda. 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

Jaurlaritzaren eta Legebiltzarraren arteko harreman eta komunikazioen arloan bide telematikoak emandako edo igorritako idazkiak hartu edo ateratzeko.

2. Erregistro telematikoko idatzoharrak erregistro orokorrean informatikoki integratzen direla bermatuko da, indarrean dauden arauak xedatutako baldintzetan.

Hamahirugarren xedapen gehigarria. Herritarrei arreta emateko bulegoak irekita egoteko egunak eta orduak.

Jaurlaritzak, negozioazio kolektiboa egin ondoren, dekretu bat onartuko du, arautzeko zer lanaldi eta ordutegi izango dituzten herritarrentzako arreta- eta informazio-bulegoetako langileek, herritarrentzako arreta- eta informazio-puntuetakoek eta informazio espezializatuko bulegoetakoek.

XEDAPEN IRAGANKORRAK

Lehenengo xedapen iragankorra. Lehendik existitzen diren domeinuak.

Dekretu hau indarrean jartzen den egunean kontratatuta dauden domeinuak dekretu honen 43. artikuluan zehaztutako irizpideei jarraituz mantenduko dira.

Bigarren xedapen iragankorra. Euskarri ez-elektronikoko dokumentuak suntsitzea.

Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan euskarri ez-elektronikoko dokumentuak badaude eta haien kopia elektronikoa autentikoa eskuratu bada Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalak eta araudi tekniko osagarriak ezartzen dituzten baldintzen arabera, halakoak erregistratu eta espediente elektronikolari eransteko, bai eta Erregelamenduaren 49. artikuluan aurreikusitako dokumentuen paperezko kopiak ezabatzea ere, baldin eta erregistro-bulegoetan badaude eta bere garaian dagokion kopia elektronikoa lortu dutenetatik sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko gaiari buruzko Errege-Dekretuaren lehenengo

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 informática en el Registro General de las anotaciones efectuadas en el Registro Telemático en los términos dispuestos en la normativa en vigor.

Disposición adicional decimotercera. Días y horas de apertura de las Oficinas de Atención Ciudadana.

La jornada y horario de trabajo del personal de la Oficina de Información y Atención Ciudadana, los Puntos de Información y Atención Ciudadana y las Oficinas de Información Especializada, se regulará por Decreto del Gobierno, previa negociación colectiva.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera. 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 43 de este Decreto.

Disposición transitoria segunda. Destrucción de documentos en soporte no electrónico.

La eliminación de los documentos en soporte no electrónico que se encuentren en las oficinas de asistencia en materia de registros y de los que se haya obtenido una copia electrónica auténtica de conformidad con los requisitos que establece el Esquema Nacional de Interoperabilidad y su normativa técnica complementaria, para su registro e incorporación al correspondiente expediente electrónico y las copias en papel de los documentos previstos en el artículo 49 del Reglamento que se encuentren en las oficinas de registro y de las que se haya obtenido en su momento la correspondiente copia electrónica estará a lo dispuesto en la disposición transitoria

xedapen iragankorra beteko da –errege-dekretu horrek Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea garatzen ditu–.

Horretarako, aldeztu aurretik jakinarazi beharko zaio dagokion agintaritza kalifikatzaileari, eta, harekin batera, arriskuen azterketa bat egingo da, honako hauek zehaztuta: kopia elektronikoen kontserbazio-bermeak eta dokumentu elektronikoen kontserbazioari eta artxibatzeari dagokionez Segurtasunaren Eskema Nazionalak ezartzen dituen segurtasun-baldintzak betetzen direla; gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko araudia; artxiboei eta ondare historiko eta kulturalari buruzko legeria; eta aplikatzekoa den araudi espezifikoa.

Hirugarren xedapen iragankorra. Herritarrei arreta emateko sistema integrala garatzea.

1. Dekretu honek xedatutakoaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrei arreta emateko eskumena duen organoak zera egingo du, sei hilabeteko epean, dekretua indarrean jartzen denetik zenbatzen hasita:

- a) Gobernu Kontseilura bidaliko du herritarrei arreta emateko sistema integralari guztiz edo partzialki atxiki behar zaizkion edonolako osagaiak onartzeko erabakia, dekretu honen 21.2 artikuluaaren arabera.
- b) 83. artikuluaaren 2. apartatuan adierazita dagoen ebazpena emango du, araudi espezifiko edo sektorialetan baimendutako pertsona fisiko edo juridikoei gaikuntza emateko, interesdunen ordezkari gisa transakzio elektronikoen jakin batzuk egin ditzaten.

primera del Real Decreto por el que se desarrollan la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en materia de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Para ello será necesaria la comunicación previa a la autoridad calificadora correspondiente, que irá acompañada de un análisis de riesgos, con la especificación de las garantías de conservación de las copias electrónicas y del cumplimiento de las condiciones de seguridad que, en relación con la conservación y archivo de los documentos electrónicos, establezca el Esquema Nacional de Seguridad, la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la legislación de archivos y patrimonio histórico y cultural y la normativa específica que sea de aplicación.

Disposición transitoria tercera. 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 2 del artículo 83 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) Agindu baten bidez zehaztuko du zer eduki, egitura, irismen eta funtzionamendu izango duten zerbitzu- eta prozedura-katalogo korporatiboak –dekretu honen 61. artikuluan arautua–.

d) Agindu baten bidez arautuko ditu erregistro elektroniko orokorraren funtzionamendua, erregistra daitezkeen dokumentuak, erkaketa- eta erregistro-eragiketak, idazpenak, dokumentuen aurkezpena eta digitalizazioa eta haien kopiak eta erregistroaren jaso-agiria eta, halaber, ereduak eta formularioak onartuko ditu, zeinak egoitza elektronikoan argitaratuko baitira.

e) Agindu baten bidez arautuko ditu ahalorde-emateak, horiek akreditatzeko moduak, ahalordeen aldaketak eta errebokatzeak eta ahalordeen erregistroak –dekretu honen 84. artikuluan arautua– ongi funtzionatzeko beharrezkoak diren gainerako alderdiak.

f) Dekretu honen 71. artikuluan araututako Gaitutako Funtzionarioen Erregistroa agindu bidez arautuko du.

2. Dekretu hau indarrean jarri eta sei hilabeteko epean, 84. artikulua 2. apartatuan aipatzen diren erregistro partikular edo espezifikoaren eskumena duten organoek ziurtatu beharko dute erregistro horiek elkarreragingarriak direla Ahalordeen Erregistro Elektronikoarekin.

Laugarren xedapen iragankorra. Administrazio elektronikoaren ereduaren garatzea.

1. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean administrazio elektronikoaren arloko eskumena duen organoak zera onartuko du agindu baten bidez, sei hilabeteko epean, dekretu hau indarrean jartzen denetik zenbatzen hasita:

a) Zer pertsona fisiko egongo den behartuta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio

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 de Apoderamientos regulado en el artículo 84 de este Decreto.

f) Regulará mediante Orden el Registro de Personal Funcionario Habilitado regulado en el artículo 71 de este Decreto.

2. En el plazo de seis meses 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 84 deberán asegurar su plena interoperabilidad con el Registro Electrónico de apoderamientos.

Disposición transitoria cuarta. Desarrollo del Modelo de Administración electrónica.

1. En el plazo de seis 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:

a) Las personas físicas que, en el marco de su actividad económica y profesional y de

publikoarekin bitarteko elektronikoen bidez harremana izatera, dekretu honen 14. artikuluari jarraikiz; horretarako, kontuan hartuko dira pertsona fisikoaren jardura ekonomikoa eta profesionala, eta haren ahalmen ekonomikoaren edo teknikoaren justifikazioa, dedikazio profesionala edo bestelako arrazoi egiaztatuak, horiek guztiek bermatu beharko baitituzte bitarteko elektronikoetarako irispidea eta eskuragarritasuna.

b) Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren zerbitzu eta prozedura elektronikoen protokoloa –dekretu honen 58.2 artikuluan arautua–.

2. Dekretu hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, administrazio elektronikoen arloko eskumena duen organoak plan bat gauzatuko du, identifikaziorako eta sinadura elektronikorako e-IDAS sistema herritar guztiei zabaltzeko.

3. Dekretu hau indarrean jarri eta urtebeteko epean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorreko sailek, Administrazio instituzionala osatzen duten entitateek eta Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek –azken horiek administrazio-ahalak egikaritzen dituztenean– administrazio-prozedurak izapidetzeko erabiltzen dituzten aplikazio informatikoei baldintza hauek bete beharko dituzte:

a) Egokitu egin beharko dira, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio publikoaren egoitza elektronikoko «Nire karpeta-Mi karpeta» herritarren karpetako espedienteak kontsultatzeko zerbitzuan argitaratu behar diren dokumentuak automatikoki eguneratu ahal izan daitezen.

b) Herritarren identifikaziorako eta sinadura elektronikorako sistema gisa, Giltza erabili beharko dute; hartara, zerbitzu guztiak

acuerdo con la justificación de la capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados que garanticen el acceso y la disponibilidad a los medios electrónicos, estarán obligados a relacionarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a través de dichos medios de conformidad con el artículo 14 de este Decreto.

b) El Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi regulado en el artículo 58.2 de este Decreto.

2. En el plazo de un año contados 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 de identificación y firma electrónica e-IDAS.

3. En el plazo de un año contado a partir de la entrada en vigor del presente Decreto toda aplicación informática para la tramitación de un procedimiento administrativo utilizada por los departamentos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, las entidades integrantes de la Administración Institucional y demás entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, estas últimas cuando ejerciten potestades administrativas:

a) Deberá adaptarse para permitir la actualización automatizada de los documentos que han de publicarse en el servicio de consulta de expedientes de la carpeta ciudadana: «Nire karpeta-Mi karpeta» de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

b) Deberá utilizar Giltza como sistema de identificación y firma electrónica por parte de la ciudadanía, con objeto de facilitar a las

irispidean izateko modu seguru eta komunak izango dituzte interesdunek.

personas interesadas formas de acceso seguras y comunes para todos los servicios.

Bosgarren xedapen iragankorra. Interneteko presentzia-eredua garatzea.

1. Dekretu honek xedatutakoaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrean herritarrei arreta emateko eskumena duen organoak zera onartuko du agindu baten bidez, sei hilabeteko epean, dekretu hau indarrean jartzen denetik zenbatzen hasita:

a) Interneteko presentzia-arauak, dekretu honen 48tik 50.era artikuluetan araututa daudenak.

b) Goi-mailako domeinuko azpidomeinuak dagozkien atarien antolamendua; halaber, azpidomeinuei izenak jartzeko irizpideak zehaztuko ditu, eta «euskadi.eus» domeinurako birbideratzeak bete behar dituen baldintzak finkatuko, bai eta dauden kategorietan, lurralde-domeinuen erabileran eta bigarren edo hirugarren mailakoetan erregistratzeko irizpideak ere, dekretu honi jarraikiz betiere.

c) Baldintza espezifikoak, irisgarritasun-berrikusketak egiteko jarraibideak eta irisgarritasuna aitortzeko eredua.

2. Dekretu hau indarrean jarri eta sei hilabeteko epean, «euskadi.eus»en atariren bat edo zerbitzuren bat duten sail, organismo eta ente guztiek beren ardurapean kudeatzen dituzten atari eta zerbitzuen zerrenda bidali beharko diote herritarrei arreta emateko eskumena duen organoari, hark web-atari eta -zerbitzuen sarearen inbentarioan sar ditzan.

Seigarren xedapen iragankorra. Antolamendu-neurriak.

1. Dekretu honek xedatutakoaren arabera, beroni indarrean jarri eta sei hilabeteko epean,

Disposición transitoria quinta. Desarrollo del Modelo de Presencia en Internet.

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 aprobará mediante Orden:

a) Las Normas de Presencia en Internet reguladas en los artículos 48 a 50 de este Decreto.

b) La ordenación de aquellos portales a los que corresponden subdominios del dominio de nivel superior, definirá los criterios para la determinación de los nombres de los subdominios y fijarán 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 transitoria sexta. Medidas organizativas.

1. De conformidad con lo dispuesto en este Decreto, en el plazo de 6 meses desde la

herritarrei arreta emateko eskumena duen sailak behar diren administrazio-unitateak berrantolatuko ditu, dekretuan jasotako xedapenak betearazteko.

2. Dekretu hau indarrean jarri eta sei hilabeteko epean, funtzio publikoaren arloko organo eskudunak gobernantza publikoaren Arduradunaren lanpostu tipo berriaren lanpostu-dotazioak sortu eta hornituko ditu.

3. Dekretu honek xedatutakoaren arabera, beroni indarrean jarri eta urtebeteko epean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorraren funtzio publikoaren arloko organo eskudunak zera egingo du:

a) Lanpostuen balorazioa berrikusiko du; hain zuzen ere, funtzionario publikoek herritarrei bitarteko elektronikoak erabiltzen laguntzeko duten gaikuntza kontuan hartuko du, berariaz eta esplizituki, lanpostua baloratzean.

b) Bederatzigarren xedapen gehigarrian araututa dagoen Tutoretza Zerbitzuari dagozkion lanpostu tipoen egitura eta dotazioak sortuko ditu.

c) Lanpostu-zerrendak, lanpostu tipoak eta lanbide-profilak egokituko ditu, administrazio elektronikoa eraginkorra izateko.

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 6 meses desde la entrada en vigor del presente Decreto el órgano competente en función pública procederá a la creación y cobertura de las dotaciones de los puestos de trabajo del nuevo puesto tipo de Responsable de gobernanza pública.

3. De conformidad con lo dispuesto en este Decreto, 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) Revisará la valoración de los puestos de trabajo en relación con la habilitación de las personas funcionarias públicas para la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos se tendrá en consideración de forma específica y explícita en la valoración del puesto de trabajo implicado.

b) Creará la estructura y las dotaciones de los puestos tipo que corresponda del Servicio de Tutorización regulado en la disposición adicional novena.

c) Adecuará sus relaciones de puestos de trabajo, puestos tipo y perfiles profesionales para hacer efectiva la Administración electrónica.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Xedapen bakarra.

Indargabeturik geratzen dira dekretu honetan xedatutakoaren aurkakoak diren maila bereko edo beheagoko xedapen guztiak, eta bereziki:

a) 108/2004 Dekretua, ekainaren 8koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición 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, Modelo de Presencia en Internet de la Administración

Publikoak Interneten duen presentzia-eredua arautzeari buruzkoa.

- b) 72/2008 Dekretua, apirilaren 29koa, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorraren eta bere erakunde autonomiadunen erregistroen sorrera, antolaketa eta funtzionamenduari buruzkoa.
- c) Agindua, 2009ko urtarrilaren 15ekoa, Eusko Jaurlaritzako lehendakariordearena, ziurtagiri elektronikoak onartzeko erregimena arautzen duena.
- d) 21/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoari buruzkoa.
- e) 84/2015 Dekretua, ekainaren 9koa, Interneteko goi-mailako «euskadi.eus» domeinu berria ezartzen duena.

Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- 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) La Orden de 15 de enero de 2009, de la Vicepresidenta del Gobierno, por la que se regula el régimen de admisión de los certificados electrónicos.
- d) El Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.
- e) El Decreto 84/2015, de 9 de junio, por el que se establece el nuevo dominio de Internet de nivel superior «euskadi.eus».

AZKEN XEDAPENAK

Azken xedapenetako lehenengoa. Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria.

Aldatu egiten da Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkariari buruzko abenduaren 23ko 217/2008 Dekretuaren 3. artikulua 1. apartatua. Aurrerantzean, honela egongo da idatzita:

«1. Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria edizio elektronikoan argitaratuko da, eta irispide-puntu elektroniko orokorraren eta egoitza elektronikoaren bitartez zabalduko».

Azken xedapenetako bigarrena. Garapena.

Baimena ematen zaio Gobernantza Publiko eta Autogobernuko sailburuari dekretu honetan xedatutakoa garatzeko eta betearazteko beharrezkoak diren xedapen guztiak emateko.

Azken xedapenetako hirugarrena. Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Boletín Oficial del País Vasco.

Se modifica el párrafo 1 del artículo 3 del Decreto 217/2008, de 23 de diciembre, del Boletín Oficial del País Vasco, 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 segunda. Desarrollo.

Se autoriza a la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno a dictar cuantas disposiciones resulten necesarias en desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Vitoria-Gasteizen, 2022ko aren (e)(a)n. Dado en Vitoria-Gasteiz, a de de 2022.