



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios electrónicos

2023

HOJA 1.

Misión

Ofrecer a la ciudadanía información clara y medios técnicos, de forma que pueda tramitar electrónicamente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Ermua, sin tener que personarse en Abiapuntu o cualquier otra oficina municipal.

Visión

Queremos que la administración electrónica sea, junto con la tramitación presencial, una opción más para cualquier persona y que, por su sencillez y accesibilidad, sea elegida, cada vez más, por las personas para relacionarse con el Ayuntamiento en la realización de trámites.

Unidad responsable

Área de servicios generales y gobierno abierto

Unidad de Participación ciudadana, transparencia y calidad

- Dirección postal: Marqués de Valdespina 1, - 48260 Ermua. Bizkaia
- Teléfono: 943 179157
- Email: mgutierrez@udalermua.net

Servicios que ofrecemos

- Ofrecemos un catálogo actualizado de trámites que pueden ser realizados a través de la sede electrónica, con información completa sobre plazos de tramitación, documentación a presentar o modelos de solicitud. En caso de que el catálogo no recoja algún trámite específico, se puede emplear el trámite "Solicitud general" de la sede electrónica.

En la sede electrónica de la web municipal www.ermua.eus dispones de la información sobre los [medios de identificación y firma autorizados](#) en el Ayuntamiento de Ermua. En caso de no disponer de ninguno, puedes obtener la BakQ acudiendo a la oficina Abiapuntu

- Ponemos a disposición de la ciudadanía equipos informáticos para realizar tramitaciones con cualquier administración pública en la oficina Abiapuntu.
- Asesoramos y acompañamos en la tramitación electrónica por medio del personal de la oficina Abiapuntu.

Normativa aplicable

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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.

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.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Ordenanza de administración electrónica

Atención al público

- **Web:** Sede electrónica <https://abiapuntu.ermua.eus/abiapuntu/>
- Dirección postal: Konbentukoa 3, bajo - 48260 Ermua. Bizkaia
- Teléfono: 943 179142
- Email: abiapuntu@udalermua.net

Horario de atención al público: Atención telefónica y presencial de lunes a viernes, excepto festivos y puentes, de 8:00 a 15:00 horas.

Canales de participación ciudadana

Te animamos a que nos formules propuestas que nos ayuden a mejorar nuestros servicios. Para ello dispones de los siguientes canales:

- Las **encuestas de satisfacción**, a través de las cuales recabamos la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio que ofrecemos.
- La presentación de una **queja** cuando el servicio no cumpla con los compromisos acordados o no sea adecuado. Para ello, dispones de un formulario en la página web municipal <https://www.ermua.eus/es/quejas-sugerencias>, o si lo prefieres, en la siguiente dirección puedes descargar el formulario y entregarlo en Abiapuntu para su tramitación o iniciar la tramitación electrónica: <https://abiapuntu.ermua.eus/abiapuntu/ProcedimientoTabs.aspx?tab=1&idProc=120&idnct=488&x=/yPNSEA6vDe/UIAmOCDYw>

Estos canales son complementarios a la posibilidad de interponer las **reclamaciones o recursos** previstos en el procedimiento administrativo común en caso de desacuerdo con las resoluciones o actos derivados de las actuaciones telemáticas que hayas desarrollado con el Ayuntamiento de Ermua.

Derechos de la ciudadanía

- Derecho a acceder y utilizar los servicios de administración electrónica en condiciones de seguridad técnica y jurídica.
- Derecho a recibir información pública de calidad, pertinente, accesible, actualizada y comprensible por medios electrónicos.
- Derecho a conocer las modalidades, los soportes o los formatos en los que la información está disponible o el formato en que se conserva la información.
- Derecho a disponer, siempre que sea posible, de la información pública en formato abierto y legible por máquina, conjuntamente con sus metadatos, con el nivel más elevado de precisión y desagregación, para su reutilización, en los términos previstos en la normativa vigente sobre reutilización de la información del sector público.
- Derecho a recibir información y asesoramiento sobre los aspectos técnicos y jurídicos del uso de los medios electrónicos y las condiciones de funcionamiento, acceso y reutilización de la información y los servicios electrónicos.
- Derecho a acceder a su información, y a conocer el uso que ha hecho el personal municipal que haya tenido acceso, en los términos previstos en la normativa sobre transparencia y protección de datos.
- Derecho a no tener que aportar ningún documento que haya previamente presentado en el Ayuntamiento, que haya sido emitido por otra Administración pública o ya se haya presentado previamente a otra Administración pública, en función del desarrollo del marco de interoperabilidad que haya llevado a cabo la Administración emisora o depositaria, y



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios electrónicos

2023

HOJA 2.

siempre que los documentos no se hayan eliminado de acuerdo con los criterios de conservación de la documentación pública.

- Derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

Qué esperamos de la ciudadanía

- Que actúe de buena fe, evitando el abuso en el acceso a la información y en el uso de los servicios y procedimientos de la Administración electrónica.
- Que facilite información veraz, completa y actualizada, adecuada a las finalidades para las que se solicita, así como que se responsabilice de la veracidad de los documentos que aporte.
- Que custodie los elementos identificadores personales e intransferibles utilizados en las relaciones administrativas por medios electrónicos.
- Que respete las condiciones de uso de la información difundida.
- Que respete el derecho a la privacidad, confidencialidad y seguridad en materia de protección de datos de carácter personal.
- Que evite el envío en documentos adjuntos o por cualquier otro medio, virus informáticos o programas "Malware". Si la Administración encontrara este tipo de archivos, se declararía el trámite nulo, se eliminaría toda la información presentada en ese paso y se abriría el plazo de subsanación para presentar nueva documentación.

Nuestros compromisos

Oferta actualizada de catálogo de trámites electrónicos

- Ofrecemos información clara y actualizada sobre los trámites municipales.
Indicador: Valoración media del ítem en la encuesta de satisfacción igual o superior a 7
- Tratamos de que la tramitación electrónica resulte sencilla y ágil para las personas usuarias.
Indicador: Valoración media del ítem en la encuesta de satisfacción igual o superior a 7
- Ofrecemos la máxima disponibilidad de la plataforma para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento.
Indicador: porcentaje del tiempo en que la sede electrónica está disponible, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.
- Respondemos de manera inmediata a las incidencias de la ciudadanía en la tramitación electrónica
Indicador: Nº de incidencias con la sede electrónica que no pueden ser resueltas en Abiapuntu y han de escalarse a informática o normalización.

Disponibilidad de ordenadores para tramitaciones con cualquier administración pública

- Ponemos a disposición de la ciudadanía cuatro ordenadores en la oficina Abiapuntu para tramitar.
Indicador: 95% de días al año en los que los cuatro ordenadores están disponibles para su uso

Asesoramiento y acompañamiento en la tramitación electrónica:

- Ofrecemos un trato cercano y amable a las personas usuarias que solicitan asesoramiento y acompañamiento en la tramitación.

Indicador: Valoración media del ítem en la encuesta de satisfacción de Abiapuntu igual o superior a 7.

Quejas y sugerencias

- Respondemos a las quejas o sugerencias que nos hacen llegar.

Indicador: Plazo de respuesta inferior a 20 días hábiles en todos los casos.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de la Carta, el/la responsable de la unidad de Participación ciudadana, transparencia y calidad enviará a la persona usuaria un escrito de explicación o disculpa, dando a conocer las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.