



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
SEDE ELECTRONICA

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

1 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN.....	3
2 MISIÓN Y PRINCIPIOS.....	3
3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.	4
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO.....	6
5 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	6
6 RELACIÓN NORMATIVA.....	6
7 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	7
8 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	7
9 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	8
10 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	8
11 UNIDAD RESPONSABLE.....	9

1 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN

Sede Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona Sede Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona es servicio dependiente del área de Participación Ciudadana, Juventud y deporte.

La Sede Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona, es una oficina virtual a la que se accede mediante un enlace específico en el portal Web del Ayuntamiento de Pamplona, a través de la cual y mediante la utilización de una red de telecomunicaciones, la ciudadanía puede consultar la información, utilizar los servicios que allí se ofrecen y entablar relaciones jurídicas válidas con el Ayuntamiento de Pamplona

La sede electrónica contiene:

- Identificación, los órganos responsables de la gestión y los servicios puestos a disposición en la misma.
- Información necesaria para la correcta utilización de la sede, mapa, estructura de navegación y secciones disponibles.
- Sistema de verificación de los certificados de la sede accesibles de forma directa.
- Relación de sistemas de firma electrónica que son admitidos en la sede.
- Servicio de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización.
- Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.

2 MISIÓN Y PRINCIPIOS

La MISIÓN de la Sede Electrónica en la prestación de sus servicios es:

- Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
- Facilitar los ciudadanos el acceso por medios electrónicos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
- Generar confianza en la ciudadanía en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la intimidad y la protección de datos de carácter personal, mediante el uso de sistemas que garanticen la seguridad de los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.
- Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la Administración municipal del Ayuntamiento de Pamplona, incrementando la eficacia, la eficiencia y la simplificación de los procedimientos administrativos de la misma mediante el uso de las tecnologías de la información.
- Dotar de mayor transparencia a la actuación administrativa, y contribuir al desarrollo de la sociedad de la información entre las Administraciones Públicas y la sociedad en general.

Los PRINCIPIOS que regulan esta misión son:

- Servicio a la ciudadanía
- Simplificación administrativa
- Impulso de los medios electrónicos
- Neutralidad y adaptabilidad tecnológica
- Confidencialidad, seguridad y respeto al derecho de protección de datos
- Principio de cooperación con otras entidades públicas o privadas
- Transparencia y publicidad

- Usabilidad y de accesibilidad universal a la información y a los servicios
- Responsabilidad, veracidad, autenticidad y actualización de las informaciones
- Igualdad y no discriminación de los usuarios que no utilicen medios electrónicos
- Acceso y disponibilidad limitada a lo estrictamente necesario
- Proporcionalidad en la exigencia de medidas de seguridad y garantía
- Legalidad y garantía jurídica

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona se distinguen los servicios de acceso libre y los Servicios de Acceso con acreditación previa como son el Registro Electrónico y Mi Carpeta Ciudadana.

1. SERVICIOS DE ACCESO LIBRE.

- Información general del Ayuntamiento, estructura orgánica, normativa municipal y otras informaciones de interés.
- Inventario de los servicios municipales y procedimientos administrativoS, con indicación de los que están disponibles en la sede electrónica.
- Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar.
- Buzón para la formulación de sugerencias y quejas.
- Tablón de anuncios o edictos electrónico.
- Pagos on-line.
- Comprobación de autenticidad e integridad de los servidores de la sede como ee los documentos emitidos.

2. SERVICIOS CON ACREDITACIÓN PREVIA.

- Registro Electrónico.
- **Mi carpeta ciudadana:** servicio de comunicación personal con el Ayuntamiento de Pamplona a través del cual las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad jurídica, pueden utilizar sistemas y procesos telemáticos como medio de comunicación para, entre otros servicios:
 - Acceder a su información particular, registrada en las bases de datos del Ayuntamiento de Pamplona.
 - Acceder de forma personalizada a información de carácter general a la que se haya suscrito previamente.
 - Realizar operaciones, recibir notificaciones y cumplir trámites administrativos de los procedimientos que se vayan incorporando a la Sede, y consultar su estado de tramitación.

SERVICIOS DE ACCESO LIBRE		
	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
	Mantener los servicios de la web y de la sede electrónica operativos las 24 h. del día, todos los días del año	% de Disponibilidad de los servicios web
	Cuando por razones técnicas de competencia municipal se prevea que la Web, la sede electrónica o alguno de sus servicios puedan no estar operativos, se informará de ello a las personas usuarias con una antelación de 24 h. indicando cuáles son los medios alternativos de consulta disponibles.	Nº de paradas programadas al año
	Velar por la vigencia de la información contenida en la web y en la sede electrónica.	Nº de fichas actualizadas % de fichas erróneas sobre el total de las fichas
	Garantizar que los servicios son accesibles desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto y otros estándares de uso generalizado	Nº de navegadores soportados
	Poner a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, terminales informáticas de acceso público para acceder a la sede electrónica, situadas al menos en las oficinas de Registro General, Información Administrativa y Atención al Ciudadano, sitas en la calle Mayor nº 2, planta baja de Pamplona (Palacio del Condestable).	Nº de equipos disponibles en las oficinas de atención presencial
	Asistir y orientar sobre el uso de la sede electrónica	Nº de atenciones realizadas sobre la Sede Electrónica
	Incorporar al menos 6 nuevos trámites, servicios y procedimientos a la sede electrónica, cada año.	Nº de nuevos tramites incorporados a la sede
SERVICIOS CON ACREDITACIÓN PREVIA		
	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
	Cuando el ciudadano solicite ser notificado vía electrónica, el Ayuntamiento se compromete a realizarlo a través del espacio Notificaciones de "Mi carpeta Ciudadana" (se podrá enviar un aviso de que la notificación está disponible a la dirección electrónica o teléfono de contacto (SMS) señalado al efecto por el ciudadano)	Nº de avisos emitidos Nº de Notificaciones puestas a disposición en "Mi carpeta Ciudadana" Nº de Notificaciones electrónicas efectivamente practicadas
	Ofrecer protocolos de transferencia segura de datos siempre que sea necesario (carpeta ciudadana) para garantizar la privacidad e integridad de la información que se transmite entre las partes (Ayuntamiento y particular).	Nivel de uso del protocolo de comunicaciones https en las páginas de la sede en los que se requiere seguridad recíproca.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO

- Ordenador o dispositivo electrónico que tenga los requisitos mínimos para acceder a Internet, de cualquier sistema operativo (Windows, MacOS, Linux) con un programa de navegación (InternetExplorer, Mozilla Firefox, Apple Safari, Google Chrome, Opera) y una conexión a Internet, preferiblemente de banda ancha (tipo ADSL).
- Para los servicios o trámites en los que se requiera dotar de mecanismos para garantizar la identidad de la persona se necesita tener instalado en el ordenador o dispositivo un certificado digital.
- La resolución mínima recomendada para una visualización óptima de los contenidos de la Sede Electrónica municipal es 1024 x 768.
- El programa necesario para visualizar determinados documentos de la sede es Adobe Reader (versión 9 o superior).

5 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte, es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorías Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

6 RELACIÓN NORMATIVA

- Ordenanza reguladora de la administración electrónica del Ayuntamiento de Pamplona 17 de septiembre de 2010 (3/CP) (BON 153, de 17 de diciembre de 2010)
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAE)
- Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre (LRJ-PAC),
- Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Pamplona (publicado en el B.O.N. nº 128, de 20-10-2008).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica



7 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios municipales son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

En concreto los derechos y deberes de los usuarios de la sede electrónica se detellan en la *Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Pamplona* que comprende entre otros los siguientes DERECHOS:

- A relacionarse con la Administración Municipal utilizando medios electrónicos.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en que sean interesados.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte del procedimiento en los que tenga la condición de interesado.
- A que la Administración Municipal ponga a su disposición contenidos electrónicos de calidad, accesibles, transparentes y comprensibles.
- A la privacidad y seguridad de sus comunicaciones con la Administración Municipal y a la confidencialidad y protección de sus datos personales que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones.
- A utilizar, en todo caso, los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con la Administración Municipal.

A su vez la actuación de los ciudadanos debe estar presidido por los siguientes DEBERES:

- Utilizar el servicio con de acuerdo con el principio de buena fe.
- Facilitar información veraz, completa y precisa, adecuada a los fines para los que se solicita.
- Identificarse en las relaciones administrativas por medios electrónicos con la Administración Municipal, cuando ésta así lo requiera.

8 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

9 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Telemática	<u>Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico</u> ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

10 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

SEDE ELECTRÓNICA	
Dirección	https://sedeelectronica.pamplona.es Dirección ubicada en la web del Ayuntamiento de Pamplona http://www.pamplona.es
Horario	Presencial 24 horas al día los 365 días del año.
Asistencia Telefónica	Servicio 010 del Ayuntamiento de Pamplona ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona o con tarifa plana) De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.



11 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte

Plaza Consistoria s/n, 4ª planta. 31001 Pamplona

☎ 948-420266 / 948-420150 📠 948-420716

🌐 www.pamplona.es