

## OTRAS DISPOSICIONES

ARARTEKO

### 3694

*RESOLUCIÓN de 15 de julio de 2024, del Ararteko, por la que se determinan las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros de la institución del Ararteko.*

El día 2 de octubre de 2016, entraron en vigor 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, exceptuando aspectos como el registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, cuya vigencia se prorrogó hasta el 2 de abril de 2021.

Ambas normas persiguen la efectiva implantación de la administración electrónica en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas, y en las relaciones entre dichas administraciones, fomentando, en todo caso, la dinamización y simplificación de los procedimientos y trámites administrativos.

El 2 de abril de 2021 entró en vigor 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, con objeto de desarrollar y concretar las previsiones legales contenidas en las normas antedichas y con el fin de facilitar a los agentes involucrados en el uso de medios tecnológicos su utilización efectiva, aclarando y precisando, al mismo tiempo, aquellas materias que permiten un margen de actuación reglamentaria.

La disposición adicional segunda de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco establece que la institución del Ararteko forma parte del sector público de Euskadi a los efectos de aplicación de los principios de organización y funcionamiento recogidos en la mencionada ley, así como de los demás preceptos sobre derechos y deberes comunes de la ciudadanía en sus relaciones con los poderes públicos en relación con sus actividades sujetas al derecho administrativo.

La institución del Ararteko cuenta con un régimen jurídico de carácter singular en el desarrollo de las funciones que le son atribuidas por el artículo 15 del Estatuto de Autonomía del País Vasco, por la Ley del Ararteko 3/1985, de 27 de febrero, del Parlamento Vasco y por su Reglamento de organización y funcionamiento de fecha 18 de febrero de 2010 (BOPV de 24 de marzo de 2010). Aun cuando no se trate de una institución señalada específicamente dentro del ámbito subjetivo de la Ley 39/2015 de 1 de octubre y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, lo cierto es que una institución como la Defensoría del Pueblo Vasco, designada por el Parlamento Vasco como alto comisionado para la defensa de los derechos de las personas en relación con las actuaciones y políticas públicas de las administraciones públicas de la CAPV (Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos u organismos públicos dependientes de alguna de esas administraciones), no puede ser ajena a los avances que se han producido en el ordenamiento jurídico en cuanto al entramado jurídico-organizativo que da soporte a las relaciones electrónicas entre las administraciones públicas y la ciudadanía.

En consecuencia, la institución del Ararteko ha venido adaptando su normativa propia y su régimen de funcionamiento y organización, en la medida de que fuera posible, a las pautas que se establecen para el conjunto de las administraciones públicas en la normativa administrativa general.

martes 30 de julio de 2024

En materia de administración electrónica, el Ararteko considera necesario aplicar algunos principios esenciales contemplados en la Ley 3/2022, de 12 de mayo, para acercar y facilitar el uso de medios electrónicos a la ciudadanía en el marco de la atención presencial, especialmente, el principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos y de simplificación de los trámites y procedimientos.

A tal fin se crean las oficinas de asistencia en materia de registros, con el objeto de asistir a las personas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la institución a través de medios presenciales o electrónicos.

El Ararteko, mediante Resolución de 26 de marzo de 2012 (BOPV n.º 91, de 10 de mayo de 2012) creó la sede electrónica y estableció la relación por medios electrónicos con la institución del Ararteko, determinando en su artículo 7 el funcionamiento y efectos del registro electrónico.

El artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece en su apartado 1 que cada administración dispondrá de un registro electrónico general, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculado o dependiente a estos. En su apartado 5 introduce el régimen de aplicación en el caso de la presentación física de la documentación: «Los documentos presentados de manera presencial ante las administraciones públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 y demás normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos 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».

Además, en el epígrafe 7 del mismo precepto de la Ley, se señala que las administraciones públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos. Y la disposición adicional cuarta, establece que las administraciones públicas deberán mantener permanentemente actualizado en la correspondiente sede electrónica un directorio geográfico que permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio.

En consecuencia, las actuales oficinas de registro del Ararteko se transforman, de acuerdo con la presente disposición, en oficinas de asistencia en materia de registros, debiendo digitalizar la documentación que se presenta por registro.

Por todo ello, atendida la legislación aplicable, y en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko,

#### RESUELVO:

Primero.– Oficinas de asistencia en materia de registros. Funciones y personal adscrito a las mismas

a) Las actuales oficinas de registro general del Ararteko pasarán a denominarse «Oficinas de asistencia en materia de registros», manteniendo su emplazamiento en las mismas direcciones en que se localizan en la actualidad y con las funciones y a los efectos establecidos en la normativa administrativa aplicable al sector público.

La ubicación geográfica de las oficinas será la siguiente:

Prado 9  
01005. Vitoria-Gasteiz  
945 13 51 18

Edificio Albia  
San Vicente 8, 8.º  
40001. Bilbao  
944 23 44 09

Arrasate 19, 1.º  
20005. Donostia/San Sebastián  
943 42 08 88

Además, el Ararteko dispone de sede electrónica: [sede.ararteko.eus/castellano](https://sede.ararteko.eus/castellano)

Los horarios de atención a la ciudadanía pueden consultarse en la página web <https://www.ararteko.eus/es/contacta>

b) Las oficinas de asistencia en materia de registros realizarán las siguientes funciones:

La digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel que se presenten o sean recibidos en la oficina y se dirijan a la institución, así como su anotación en el registro electrónico general.

Información y asistencia en materia de identificación y firma electrónica, para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos en los trámites y procedimientos ante la institución del Ararteko.

La emisión del correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por las personas interesadas.

Notificación mediante comparecencia espontánea de la persona interesada o su representante en la oficina de asistencia en materia de registros, si solicita la notificación personal en ese momento.

c) Mediante una resolución del Ararteko, se determinará la relación de las personas de la institución que, bajo la dependencia funcional de la Secretaría General, se adscriben a las oficinas de asistencia en materia de registros, y que serán las mismas que desempeñen las funciones de registro en las tres oficinas de las que dispone esta institución.

d) Funciones asignadas a sus integrantes. Las empleadas y empleados públicos adscritos a las oficinas de asistencia en materia de registros estarán habilitados para:

La identificación de las personas interesadas en el procedimiento verificando, en todo caso, su identidad, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente.

martes 30 de julio de 2024

La recepción y digitalización de las solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de los documentos que las acompañen, dirigidos al Ararteko. Se devolverán los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos de presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

La expedición de los justificantes de registro que acrediten la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos.

La anotación de los asientos de entrada en el registro en orden temporal y fecha, atribuyendo al documento o documentos que hayan sido objeto de previa digitalización, el valor o asignación de estado de elaboración para su traslado a la unidad correspondiente y adecuada incorporación al expediente.

La asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas facilitando orientación e información para el acceso a los servicios electrónicos ofrecidos por el Ararteko y en especial para la obtención y utilización del sistema de identificación y firma electrónica.

La práctica de la notificación cuando la persona interesada lo solicite con ocasión de su comparecencia espontánea, o la de su representante, en las oficinas de asistencia en materia de registros, recogiendo el recibí que acredite la entrega de la documentación y que después será digitalizado e incorporado al expediente.

– Intervenir en el otorgamiento o revocación de los apoderamientos apud acta que realicen las personas interesadas mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros, para las actuaciones ante esta entidad.

De todas las actuaciones se dejará constancia en el correspondiente expediente en el que quedarán digitalizados los documentos presentados, así como el recibo acreditativo de la solicitud, relación de documentación presentada y de la voluntad expresada. El personal habilitado devolverá a la persona interesada la documentación original presentada y un recibo del registro realizado, que incluirá fecha, hora, identidad, relación documental con inclusión del código seguro de verificación (CSV) en el propio recibo acreditativo de la solicitud.

Segundo.– Sistema para el registro de apoderamientos.

El Ararteko establece un sistema para la recogida y registro de apoderamientos en la institución del Ararteko que permitirá realizar trámites presenciales y electrónicos a las personas apoderadas.

1.– En este sistema se inscribirán los apoderamientos o representaciones otorgadas por las personas interesadas a terceras personas físicas o jurídicas para poder actuar en su nombre, de forma electrónica y no electrónica, ante la institución del Ararteko.

2.– El personal de las oficinas de atención ciudadana realizará la identificación del poderdante y apoderado en la oficina de asistencia en materia de registros.

3.– Las personas que apoderen a otras para actuar en su nombre deberán acreditar obligatoriamente el poder otorgado por alguno de los siguientes medios:

a) Mediante la comparecencia en las oficinas del Ararteko y el otorgamiento de apoderamiento apud acta efectuado presencialmente por el poderdante a favor del apoderado o mediante documentación en el que se haga constar la voluntad de autorizar a la persona apoderada para que actúe en su nombre de forma presencial o electrónica ante el Ararteko.

b) Mediante un documento público o privado con firma notarialmente legitimada. Cuando la inscripción del apoderamiento la inicie una persona apoderada, será necesario que aporte un poder notarial o un documento privado firmado por ella y por la persona poderdante, en el que se haga constar la voluntad de autorizar a la persona apoderada para que actúe en su nombre de forma presencial o electrónica ante entidades del sector público.

c) A través de la sede electrónica de la institución, desde el momento en el que se encuentre disponible el procedimiento al efecto, mediante comparecencia electrónica y uso del certificado digital de identificación y firma admitido por la normativa reguladora de servicios electrónicos de confianza. Los documentos privados con firma electrónica solo se podrán presentar por comparecencia electrónica utilizando el trámite habilitado al efecto por lo que no se admitirá la inscripción mediante el uso del registro electrónico general.

4.– Únicamente se otorgará poder a una sola persona física o jurídica para la recepción de comunicaciones y notificaciones en un mismo expediente.

5.– Este registro no tiene carácter público ni es interoperable con las administraciones públicas.

6.– Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada desde la fecha de inscripción hasta la finalización del expediente o trámite para el cual se otorguen. En cualquier momento, antes de finalizar dicho plazo, el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder.

7.– El asiento registral del apoderamiento efectuado contendrá:

a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.

b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.

c) Fecha de inscripción.

d) Tipo de poder que, con carácter general, comprenderá cualquier actuación bajo el ámbito competencial del Ararteko.

e) Acto o expediente para el que se realiza el apoderamiento.

Tercero.– Registro del personal funcionario habilitado.

El Ararteko estudiará la viabilidad de crear el registro de personal funcionario habilitado por el Ararteko para identificarse y/o firmar electrónicamente, en lugar de las personas interesadas que no disponen de medios electrónicos para presentar solicitudes ante la institución, y para la expedición de copias auténticas de documentos de expedientes relativos a actuaciones de competencia del Ararteko.

Cuarto.– Identificación y firma presencial mediante dispositivo electrónico.

Con objeto de facilitar la tramitación en modo presencial y garantizar los derechos de la ciudadanía, el Ararteko ha habilitado en las oficinas de asistencia en materia de registros un sistema de firma electrónica avanzada que permite dejar constancia de la identidad y voluntad de las personas que presenten solicitudes, escritos y reclamaciones ante la institución del Ararteko.

Para ello se utiliza un sistema de firma electrónica avanzada en tableta que permite la vinculación al firmante de manera única, su identificación, la creación de la firma mediante un sistema bajo su control exclusivo y su vinculación a la documentación presentada garantizando su integridad e inalterabilidad.

martes 30 de julio de 2024

Quinto.– Portal de Internet y sede electrónica.

Se mantiene en vigor lo dispuesto en la resolución del Ararteko de 7 de junio de 2016, de modificación de la resolución de 26 de marzo de 2012, por la que se establece la dirección electrónica del portal de internet de la institución con el dominio [www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus) y se modifica la dirección de la sede electrónica ubicada en <https://sede.ararteko.eus> y se establece la relación por medios electrónicos con la institución del Ararteko.

Sexto.– Desarrollo.

El Ararteko desarrollará, a través de los instrumentos de carácter interno que resulten precisos, las decisiones que afecten al personal de las oficinas de asistencia en materia de registros, así como el procedimiento y la dotación de los medios electrónicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones determinadas en la presente Resolución.

Séptimo.– Publicidad de las oficinas de asistencia en materia de registros.

Con el fin de facilitar su conocimiento a la ciudadanía, el Ararteko publicará en su página web (<https://www.ararteko.eus/es/contacta>) la relación actualizada de oficinas de asistencia en materia de registros del Ararteko descritas en el punto primero y cualquier cambio o modificación que pueda producirse temporal o definitivamente relacionada con su ubicación geográfica.

DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

Esta resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

En Vitoria-Gasteiz, a 15 de julio de 2024.

El Ararteko,  
MANUEL LEZERTUA RODRÍGUEZ.