



Ayuntamiento de
FUENLABRADA
Concejalía de Atención Ciudadana,
Comunicación e Innovación

Servicio de Innovación y Sistemas y Tecnologías de
Información y Comunicación

Plaza de la Constitución, 1 – 28943 Fuenlabrada (Madrid)
www.ayto-fuenlabrada.es



tu @yuntamiento
en casa

Acuerdo Regulador de Uso v1.1

Fuenlabrada, 1/9/2010



ÍNDICE

Antecedentes.....	3
Objeto	3
Seguridad.....	3
S1. Registro	3
S2. Acceso.....	4
S3. Sobre la información	5
S4. Servicio de Pago Telemático.....	5
Obligaciones	6
Duración /rescisión.....	7
Protección de Datos de Carácter Personal.....	8



Antecedentes

En Junta de Gobierno Local, de fecha 11 de abril de 2008, punto 28, se aprueba el documento “**Acuerdo Regulador de Uso del Portal Ciudadano**” en su primera versión.

Como consecuencia del avance de la tecnología y de la normativa reguladora del acceso telemático de los ciudadanos a los servicios públicos, es preciso la reescritura del mismo. Se presenta aquí la **versión 1.1** del mismo.

Objeto

El objeto de este documento es establecer la regulación del uso del **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada**, plataforma de administración electrónica, creada para prestar servicios en internet a usuarios registrados desde el sitio web corporativo: <http://www.ayto-fuenlabrada.es>

Este servicio proporciona a la ciudadanía la posibilidad de utilizar procedimientos telemáticos para obtener los servicios definidos en la **Carta de Servicios Telemáticos del Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada** que, de forma resumida, se dividen en tres grupos:

- Acceso a su información personal, almacenada y gestionada por los sistemas informáticos municipales.
- Envío solicitudes de servicio, notificaciones, quejas y sugerencias.
- Realización de aquellas gestiones administrativas en las que estén interesados y que se encuentren disponibles en el **Portal Ciudadano**.

Seguridad

S1. Registro

El acceso al **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada** se hará previo registro del interesado. Los ciudadanos podrán registrarse de dos formas:

- En las dependencias municipales: Tanto para personas físicas, como personas jurídicas. Acreditando la identificación mediante documento original, válido (DNI, NIF o Tarjeta de Residente) ante un empleado público municipal, y aceptando expresamente las condiciones de uso del **Portal Ciudadano** recogidas en este acuerdo.
- Por internet: Sólo para personas físicas, acreditándose mediante el DNI electrónico (DNIE), a través de un lector de tarjetas de DNIE, que debe estar instalado y configurado



en el equipo desde el que pretende acceder, e introduciendo el PIN asignado al DNle. El usuario deberá cumplimentar un formulario con datos necesarios para completar el registro. Igualmente deberá aceptar expresamente las condiciones de uso del **Portal Ciudadano** recogidas en este acuerdo.

En cualquier caso, para registrarse es imprescindible:

1. Ser mayor de edad
2. Estar en posesión de un documento original, válido, de identificación: DNI, NIF o Tarjeta de Residente.
3. En el caso de una persona física que representa a una persona jurídica, deberá aportar, en las dependencias municipales, los documentos que acrediten su identidad, la representación que ostenta y la vigencia de la misma.

Una vez registrado, el ciudadano pasa a ser **usuario** del Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

En el momento del registro presencial al usuario se le proporcionará una **contraseña de acceso**, generada automáticamente y que nadie, salvo el destinatario, podrá ver. Para garantizar la privacidad la contraseña se almacenará cifrada.

Los **Sistemas de acreditación** ante el **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada** son:

- En caso de registro presencial, lo forman el **identificador de usuario** y la **contraseña de acceso**.

El identificador de usuario podrá ser:

- El número del **DNI**, si se posee nacionalidad española.
 - El número de identificación de extranjeros, **NIE**, si se es residente.
 - El **NIF**, si se es persona jurídica.
- En caso de registro vía DNle, lo forman el **DNle** y el **PIN** asociado. En este caso, además, el usuario puede solicitar del sistema la generación de una contraseña y así utilizar el sistema de acreditación anterior.

S2. Acceso

El acceso al **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada** podrá hacerse utilizando los sistemas de acreditación:



- Introduciendo sus datos: identificador de usuario y contraseña de acceso. El usuario deberá cambiar la contraseña tras el primer acceso al portal, pudiendo hacerlo posteriormente cuantas veces lo considere necesario.
- Utilizando el DNI electrónico a través de un lector de tarjetas de DNLe, que debe estar instalado y configurado en el equipo desde el que pretende acceder, e introduciendo el PIN asignado al DNLe.

La contraseña podrá generarse , en caso de olvido, mediante la opción “**Generar una nueva contraseña**”.

La contraseña podrá modificarse en cualquier momento mediante la opción “**Cambio de contraseña**”, desde el Portal Ciudadano.

S3. Sobre la información

El **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada**, en relación a la seguridad de la información, garantiza:

- **Integridad:** La información sólo puede ser modificada por quién está autorizado y de manera controlada.
- **Confidencialidad:** La información sólo es accesible por quien tiene autorización.
- **Disponibilidad:** La información estará accesible en el momento en que se necesite.
- **No repudio:** El uso y/o modificación de la información por parte de un usuario registrado es irrefutable, es decir, que el usuario no puede negar dicha acción ante ninguna instancia.

A todos los efectos, el usuario acepta que los sistemas de acreditación, junto con los datos aportados en la fase de registro, constituyen **acreditación de la identidad** del usuario para la utilización de los servicios del **Portal Ciudadano**, no pudiendo repudiar cualquier acción realizada utilizando dichos sistemas de acreditación para acceder al mismo.

S4. Servicio de Pago Telemático

El **Servicio de Pago Telemático consta de un conjunto de transacciones** en las que intervienen el ciudadano, la entidad bancaria y el Ayuntamiento. A efectos de **garantizar la seguridad jurídica** de los pagos, el ciudadano deberá disponer de un **Certificado Digital Reconocido**, estándar, **X.509 versión 3** o superior, homologados por **Red.es** y publicados en su página web: <http://pago.red.es>



A fecha de la creación de este documento, los certificados aceptados son:

- [DNI electrónico](#)
- [CERES Fabrica Nacional de Moneda y Timbre](#)
- [Generalitat Valenciana](#)
- [Agencia Catalana de Certificación](#)
- [Agencia de Certificación de la Abogacía](#)
- [Agencia Notarial de Certificación](#)
- [Autoridad de Certificación de Banesto](#)
- [Camerfirma](#)
- [Firma Profesional](#)

La plataforma de pago telemático que utiliza el **Portal Ciudadano** del Ayuntamiento de Fuenlabrada ha sido construida por **Red.es**, entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en adelante **plataforma SPT**, mediante convenio con la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, lo que garantiza la robustez, la seguridad y la universalidad de la solución.

En un futuro podrán implantarse otros sistemas de pago telemático, siempre garantizando la seguridad de las transacciones.

Obligaciones

El ciudadano aceptará la utilización del servicio en las condiciones establecidas en el presente documento.

Tanto el ciudadano como el Ayuntamiento aceptan que el intercambio de información y órdenes a través de este servicio tiene la misma validez que la entrega de impresos y documentos firmados de propia mano.

El Ayuntamiento se compromete a:

- Mantener en secreto el par identificador de usuario/contraseña de acceso facilitada al ciudadano.
- Validar los sistemas de acreditación que utiliza el ciudadano para acceder al **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada**



- El Ayuntamiento no se responsabilizará de las omisiones, errores, pérdidas de información, vulneración de la confidencialidad y/o acceso indebido a la información o a los datos personales causados por problemas técnicos de la comunicación, no imputable al Ayuntamiento o, debidos a deficiencias o fallos de seguridad en las redes de comunicaciones no controladas por él; y en general, los originados por causas de fuerza mayor o por el uso indebido de la clave de acceso por terceros no autorizados. El Ayuntamiento se esfuerza por aplicar a sus comunicaciones todas las medidas de seguridad necesarias, en función de los avances de la técnica, aunque informa al usuario de que dichas medidas de seguridad no son inexpugnables.
- Atender las notificaciones de pérdida, sustracción y sospechas de uso indebido por parte de terceros, del código de usuario y/o de la clave de acceso, y actuar en consecuencia.

El ciudadano se compromete, bajo su responsabilidad, a:

- Mantener en secreto el identificador de usuario y la contraseña de acceso.
- Informar inmediatamente al Ayuntamiento en casos de pérdida, sustracción, y uso o sospechas de uso indebido por parte de terceros, del identificador de usuario y contraseña de acceso
- Cumplimentar de forma veraz, y acreditar la autenticidad de aquellos datos que le sean solicitados para la utilización del servicio.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier cambio que afecte a los datos de registro, que no pueda modificar por sus medios.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier circunstancia que pueda afectar al buen funcionamiento del servicio.
- Responder personalmente, o a través de sus apoderados o representantes si es el caso, de daños y perjuicios que haya podido ocasionar por incumplimiento de las obligaciones antes detalladas.

Duración /rescisión

Tanto el ciudadano como el Ayuntamiento podrán rescindir el Acuerdo Regulador de Uso, por mutuo entendimiento o de manera unilateral por cualquiera de las dos partes, notificándolo a la otra parte con un **plazo de un mes de antelación**.

Cuando un ciudadano decida rescindir el Acuerdo, lo notificará al Ayuntamiento de Fuenlabrada utilizando un formulario específico, colgado en el Portal Ciudadano, que podrá:



- Entregar en mano o remitir por correo certificado al Servicio de Atención Ciudadana, Plaza de la Constitución, 1. 28941 Fuenlabrada.
- Remitir telemáticamente desde el Portal Ciudadano.

El Ayuntamiento se reserva la potestad de rescindir este acuerdo cuando el usuario no cumpla las cláusulas que en él se especifican y lo notificará al interesado de forma fehaciente por los medios permitidos por la legislación vigente.

Todas las operaciones y acciones efectuadas a través del **Portal Ciudadano** antes de la rescisión definitiva del contrato, incluido el mes de preaviso, tendrán valor legal y vigencia hasta la total finalización de los trámites de las mencionadas operaciones.

El Ayuntamiento podrá interrumpir la prestación del servicio temporal o definitivamente, en caso de producirse modificaciones relevantes en la situación de los ciudadanos o titulares del servicio, o si observa incumplimiento de las normas de uso del mismo.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de modificar las condiciones del servicio, el periodo, y los procedimientos técnicos de identificación y validación de los datos transmitidos, de acuerdo con sus necesidades y la evolución tecnológica, así como el alcance de los servicios proporcionados en el **Portal Ciudadano** en cada momento.

La no aceptación de estas modificaciones por parte de los usuarios registrados del servicio supondrá la rescisión del acuerdo objeto de la presente regulación.

Protección de Datos de Carácter Personal

De conformidad con lo establecido por la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)**, el **Ayuntamiento de Fuenlabrada**, titular del **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada**, informa al usuario de la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal creado bajo la responsabilidad del **Ayuntamiento de Fuenlabrada**, quien garantiza su absoluta confidencialidad, no siendo accesibles por terceros para finalidades distintas para las que han sido solicitados.

Todos los campos del formulario de registro a cumplimentar por el usuario son estrictamente necesarios para que el **Ayuntamiento de Fuenlabrada** pueda prestar correctamente los servicios ofrecidos.

Por su parte, el usuario declara y garantiza que los datos personales facilitados son veraces y se hace responsable de comunicar al Ayuntamiento cualquier modificación en los mismos.



El recabo de los datos personales para el acceso al **Portal Ciudadano del Ayuntamiento de Fuenlabrada**, incluido el campo de correo electrónico, supone el consentimiento expreso del ciudadano al tratamiento automatizado de los mismos, tanto para los servicios del Portal como para el tratamiento por parte del Ayuntamiento en su gestión habitual con el administrado, ya sea por vías tradicionales como a través de envíos de comunicaciones electrónicas (e-mail, sms, o cualquier otra vía de características telemáticas).

En este sentido, el **Ayuntamiento de Fuenlabrada** le informa que podrá remitirle comunicaciones por medios electrónicos con información sobre otros servicios y eventos que puedan ser de interés para los usuarios del **Portal Ciudadano** cuando éstos hayan consentido expresamente de acuerdo con la normativa vigente en esta materia. Dicho consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento por el usuario.

La recogida y tratamiento automatizado de los datos personales tiene como finalidad la identificación personal y la asignación de domicilio a efectos de notificaciones y podrán ser utilizados para todas las materias propias de la gestión municipal, de acuerdo con la normativa legal vigente, así como para la prestación, ampliación y mejora de los servicios en los que el usuario decida suscribirse, darse de alta o utilizar; la adecuación de dichos servicios por parte de los usuarios; el diseño de nuevos servicios relacionados con los anteriores; el envío de actualizaciones de los servicios; el envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Fuenlabrada actualmente y en el futuro.

El Ayuntamiento de Fuenlabrada ha adoptado los niveles de seguridad y de protección de datos personales legalmente requeridos y procura instalar otros medios y medidas técnicas de protección adicionales. No obstante, el usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

El usuario acepta el uso de sistemas de traza, como *cookies* y seguimientos de direcciones IP, cuyo uso permite al Ayuntamiento de Fuenlabrada recoger datos **a efectos estadísticos** como: fecha de la primera visita, número de veces que se ha visitado, fecha de la última visita, URL y dominio de la que proviene, explorador utilizado y resolución de la pantalla. No obstante, el usuario si lo desea puede desactivar y/o eliminar estas *cookies* siguiendo las instrucciones de su navegador de Internet.

El Ayuntamiento de Fuenlabrada no utiliza técnicas de abuso ni de uso indiscriminado de los correos electrónicos, técnicamente denominado "*spamming*", y únicamente tratará los datos que los ciudadanos transmitan mediante mensajes de correo electrónico o mediante los formularios habilitados en el **Portal Ciudadano** para informarles de aquellos asuntos que sean estrictamente de su interés, relacionados con la gestión municipal.

El titular de los datos tendrá en todo momento el derecho de acceder al fichero, pudiendo ejercitar los derechos de rectificación, cancelación y oposición en los términos recogidos en la legislación de protección de datos. Del mismo modo, el consentimiento del usuario para el tratamiento y comunicación de sus datos personales será revocable en todo momento. Para cualquiera de las dos acciones anteriores, el usuario podrá dirigirse al **Ayuntamiento**



de Fuenlabrada, NIF: P2805800F, Plaza de la Constitución, 1, 28943 Fuenlabrada (Madrid), indicando como referencia “Protección de Datos” y acreditando su identidad. No obstante, determinados datos del usuario podrán ser modificados, vía su sitio personal, en el **Portal Ciudadano**, lo que será indicado convenientemente.

En ningún caso será posible modificar a través del Portal los datos identificativos correspondientes a nombre, apellidos y DNI, NIF o NIE, que requerirán un acto de comprobación presencial de los mismos en las dependencias municipales.