

Instrucciones de uso del servicio de atención personalizada del Portal Web “Tu Ayuntamiento 24 horas en tu casa”, como medio de comunicación entre los ciudadanos y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

CONDICIONES DE USO

1.- Objeto de las condiciones

El objeto de estas condiciones, es la regulación de la "atención personalizada, mediante el portal Web Municipal (Tu Ayuntamiento en casa las 24 horas)", servicio que permite a los ciudadanos de Alcalá de Henares, así como a las personas jurídicas, la utilización de procedimientos informáticos como medio de comunicación para:

- El acceso y uso de información personal de que dispone el Ayuntamiento de Alcalá de Henares sobre, las personas físicas y/o jurídicas que formalicen los trámites que a continuación se detallan, para el acceso a sus datos [personales](#).
- Realizar operaciones y/o trámites administrativos y, aquellos que progresivamente el Ayuntamiento vaya incorporando a este servicio.

2.- Seguridad

Para que pueda acceder a las operaciones que se ofrezcan y estén disponibles, el acceso a este servicio está limitado por el Ayuntamiento:

- Identificación mediante DNI electrónico (DNI-e) o Certificado Digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre u otras entidades certificadoras que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares vaya incorporando.

Por razones de seguridad, ambas partes acuerdan que, sea el Ayuntamiento quien establezca la secuencia de los datos identificativos necesarios para el acceso.

El ciudadano que acceda mediante DNI-e o Certificado Digital, deberá aceptar expresamente estas condiciones de uso, antes de poder utilizar el servicio.

El Ayuntamiento podrá facilitar, si lo estima adecuado, programas y dispositivos necesarios para el funcionamiento y la seguridad del servicio.

El ciudadano y el Ayuntamiento, acuerdan equiparar la identificación con DNI-e o Certificado Digital, con la firma del ciudadano titular.

El ciudadano se compromete a no facilitar sus datos de acceso, a personas que no tengan un poder específico; en caso de incumplimiento de este compromiso, el ciudadano asumirá las posibles responsabilidades derivadas de sus actuaciones.

El Ayuntamiento se reserva la potestad de no ejecutar aquellas órdenes que susciten dudas razonables sobre la identidad de las personas que las emitan.

3.- Conexión.

Podrán acceder a la operativa de este servicio, todos los ciudadanos y ciudadanas de este Ayuntamiento, así como en su caso las personas jurídicas que reúnan los siguientes requisitos:

- Sean mayores de edad (en personas físicas).
- Dispongan de plena capacidad jurídica para actuar.
- Hayan aceptado expresamente las presentes condiciones de utilización del servicio en la modalidad de acceso por DNIE o Certificado Digital, o las hayan firmado presencialmente en el Ayuntamiento, por sí mismos o a través de su representante o apoderado debidamente autorizado a estos efectos.
- El ciudadano de este Ayuntamiento o que tenga operaciones de tramitación con este Ayuntamiento, así como apoderados o representantes, para que accedan a través de estos servicios a la información procedimientos que se ofrecen, en los cuales podrán operar, siempre y cuando éstos operadores o representantes se encuentren especificados expresamente en la cláusula que el afectado se incluye en estas instrucciones el Ayuntamiento.
- Las ordenes transmitidas por lo citado anteriormente, podrán ser efectivas a partir del momento en que hayan sido recibidas por el Ayuntamiento, quien queda autorizado, pero no obligado, a aceptar las órdenes recibidas mediante este servicio; dichas órdenes serán irrevocables una vez cumplimentadas por este Ayuntamiento.
- Correrán a cargo del solicitante los elementos necesarios para hacer posible la comunicación con el Ayuntamiento y, también el coste que comporte el mantenimiento y la utilización de esta comunicación.

4.- Ampliaciones del servicio

El servicio podrá incorporar progresivamente nuevas prestaciones que, amplíen la operativa entre el ciudadano y el Ayuntamiento.

5.- Obligaciones

El ciudadano aceptará la utilización del servicio en las condiciones y según las condiciones establecidas por este Ayuntamiento, comprometiéndose ambos a cumplir y respetar las instrucciones sobre comunicaciones que el Ayuntamiento se compromete a comunicar al ciudadano.

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 y que, en caso de discrepancia entre los datos y extractos indicados en papel, prevalezca la información impresa en papel.

El Ayuntamiento se compromete a:

- Comprobar la validez de Certificados Digitales y DNIE que el ciudadano utilice para el acceso.

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 ciudadano se compromete a:

- Acreditar los datos que le sean solicitados para la utilización del servicio y, confirmar, incluso por escrito, las órdenes transmitidas cuando lo requiera el Ayuntamiento por medidas de protección, en defensa de la confidencialidad y de la seguridad del sistema, o por imperativo legal.
- Informar inmediatamente al Ayuntamiento en casos de pérdida, sustracción, uso o conocimiento indebido por parte de terceros del acceso al servicio.
- Comunicar al Ayuntamiento, a través de cualquier medio ajustado a derecho, la modificación de los datos del medio técnico utilizado para la recepción de información, o de las características de las informaciones que afectan al ciudadano.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier circunstancia que pueda afectar al buen funcionamiento del servicio.
- Mantener y utilizar correctamente los programas y dispositivos que le hayan sido entregados, en su caso, que no podrán ser objeto de ninguna forma de copia ni alteración o manipulación y que deberá devolver al Ayuntamiento al finalizar el presente acuerdo de utilización de este servicio.
- Responder de los daños y perjuicios que pueda ocasionar el mal uso de su conexión.
- 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.

6.- Duración /rescisión.

La duración de este acuerdo es por tiempo indefinido, siempre y cuando el usuario lo considere así, el Ayuntamiento se reserva la potestad de rescindir este acuerdo o de rehacer uno nuevo cuando, el usuario no cumpla las cláusulas que en él se especifican. Tanto el ciudadano como el Ayuntamiento podrán rescindir el acuerdo, por mutuo entendimiento o de manera unilateral por cualquiera de las dos partes, mediante comunicación escrita.

Todas las operaciones ordenadas con anterioridad a la rescisión, tendrán valor legal y vigencia hasta la total finalización de los trámites de éstas.

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 instrucciones 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.

La no aceptación de estas modificaciones por parte de los titulares del servicio supondrá la rescisión anticipada del servicio objeto de las presentes instrucciones.

7.- Domicilio para las comunicaciones

El Ayuntamiento utilizará como domicilio para los requerimientos, notificaciones, etc., el domicilio que figura en sus sistemas de información y, cualquier modificación al respecto deberá ser comunicada por el interesado al Ayuntamiento de forma fehaciente.

En prueba de conformidad y con la promesa de cumplirlo bien y fielmente, **acepta las presentes condiciones de uso.**

Alcalá de Henares, lunes, 06 de mayo de 2013.

Datos para acceso al servicio:

El Ciudadano

Nombre:

Mail:

Datos del representante en su caso:

Nombre:

Apellido /s :

D.N.I.:

Adjuntar fotocopia D.N.I. titular y representante

Firma

Firma