

VI PREMIOS CNIS 2016 - FICHA DESCRIPTIVA DEL PROYECTO

<p>Persona de contacto Nombre: Javier Bikandi Irazabal Mail: j-bikandi@euskadi.eus Teléfonos: 945-0118571 / 688653863</p>
<p>Nombre del proyecto: Tramitagune, herramienta para el Buen Gobierno</p>
<p>Administración que lo presenta: Eusko Jauriaritza-Gobierno Vasco</p>
<p>Departamento / organismo que lo presenta: Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración. Departamento de Administración Pública y Justicia. Dirección completa: C/ Donostia-San Sebastian, 1. 01010 Vitoria-Gasteiz Responsable del proyecto: (nombre y cargo): Mónica Soto del Río. m-soto@euskadi.eus Responsable de Proyectos. Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración.</p>
<p>Breve descripción del proyecto: “Frente a la crisis, innovación pública”: Sólo mediante el uso de servicios comunes e infraestructuras compartidas es posible desarrollar una oferta completa de servicios electrónicos. La dispersión de recursos es ahora más injustificable que nunca. El servicio electrónico no se limita a la interacción con la ciudadanía y las empresas, sino que se extiende también a los trámites internos. La primera beneficiaria de los servicios electrónicos es la ciudadanía pero, a renglón seguido, el proceso de digitalización de los servicios públicos y la tramitación electrónica de los procedimientos permite también mejorarlos, simplificarlos, estandarizarlos, sistematizarlos y automatizarlos; contribuye a ordenar los expedientes, gestionarlos de forma integral, con visión de organización y hacer posible una gestión basada en datos, requisito básico para la planificación estratégica y la evaluación de la gestión y de las políticas públicas, a su vez necesaria para el impulso de la transparencia y participación ciudadana; en definitiva, del Buen Gobierno, poniendo a la ciudadanía en el centro de la función pública. La administración electrónica constituye un requisito imprescindible para poder construir el gobierno abierto sobre una base sólida. <i>Tramitagune</i>, es en el caso de la Administración General de Euskadi pieza clave de este reto.</p>
<p>¿Es posible su transferencia de tecnología?: No por el momento.</p>
<p>Categoría/s a la que se presenta: 6. Premio mejor proyecto de Transformación Digital</p>

LOGO DEL PROYECTO (ADJUNTAR)



1. INTRODUCCIÓN

En estos últimos años la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi ha ido abordando actuaciones significativas dirigidas tanto a **simplificar la tramitación** administrativa de los procedimientos, como a **mejorar la calidad de la comunicación**, tanto interna de los órganos que la integran, como en su relación con los ciudadanos y ciudadanas, con el objetivo específico de aumentar la **eficacia y eficiencia** de dichos procesos.

El modelo de gestión interno se ha ido **adecuando constantemente** a las nuevas necesidades que exigen la demanda ciudadana, las innovaciones tecnológicas y las estrategias de las políticas públicas.

La **Administración Electrónica** contribuye a la **modernización** debido a las innumerables **oportunidades** que genera la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación facilitando los cambios de paradigma que precisa la Administración.

El proceso de **innovación o transformación de los servicios y procedimientos convencionales** a servicios electrónicos exige el trabajo coordinado de diferentes disciplinas (tecnológicas, organizativas, jurídicas, comunicativas...) y tiene multitud de líneas de trabajo. Uno de los factores clave priorizados por el Gobierno Vasco es **la digitalización de servicios**.

La gestión eficiente de los servicios electrónicos requiere una **visión integral** de la organización, de los escenarios y aplicaciones involucradas y **una referencia concreta y única** no sólo en la estructura del Gobierno Vasco en lo que respecta a los recursos humanos y unidades administrativas responsables sino también en los análisis, diagnósticos de necesidades, las propuestas de objetivos, de escenarios, de criterios y soluciones técnicas, que no están dispersos sino centrados en un lugar, *Tramitagune* y en un equipo referente tanto interna como externamente.

La entrada en vigor en menos de un año de 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](#), supone un nuevo referente para consolidar el camino recorrido.

2. CONTEXTO

2.1. Competencias

La [Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración del Gobierno Vasco](#) (en adelante DACIMA) impulsa, dirige y coordina el proceso de modernización y reforma de la Administración, así como de la Administración y gobierno electrónicos. El [Decreto 188/2013, de 9 de abril](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del [Departamento de Administración Pública y Justicia](#) del Gobierno Vasco establece que ejerce, entre otras, las siguientes competencias:

- La elaboración, coordinación e impulso de planes interdepartamentales de **innovación y mejora de calidad en los servicios públicos y la efectiva implementación** en las administraciones públicas **de la Administración electrónica** en los procedimientos administrativos y en la gestión de los asuntos públicos.
- **La declaración y gestión de los servicios comunes de tramitación telemática** de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, (...).

2.2. El Plan de Innovación Pública (PIP)

El [Plan de Innovación Pública 2014-2016](#) continuación y avance del plan anterior 2011-2013 y que se prevé que continúe con ediciones futuras, es el instrumento vertebrador de un nuevo paso evolutivo de la Administración del Gobierno Vasco como agente de prosperidad para la sociedad vasca, que tiene carácter transversal y con, entre otros, el objetivo de una Administración eficiente: *“Mejorar la eficiencia en la gestión administrativa, adecuando la*

organización, implantando nuevos modelos de gestión y realizando un uso inteligente de la tecnología".

La **Administración Electrónica** constituye uno de los ejes estratégicos de actuación, y su objeto es consolidar y completar el despliegue de la Administración electrónica, asumiendo el compromiso de hacer efectivo el derecho de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos.



Para ello, se han establecido modelos e instrumentos para la innovación y mejora de la administración y se continua seguir avanzando en la puesta a disposición de la ciudadanía de los servicios electrónicos (**digitalización de servicios**) hasta alcanzar la cobertura del 100% de los servicios en el periodo de vigencia del PIP 2014-2016, de forma que puedan efectuar sus relaciones y trámites administrativos a través del canal electrónico. En la actualidad el porcentaje de digitalización de los servicios es de un 70% aproximadamente en el caso de los procedimientos a instancias de parte y **prácticamente la totalidad en el caso de los procedimientos a instancias de la propia Administración.**

2.3. El Modelo de Administración Electrónica

El **Modelo de gestión de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco** tiene por objeto organizar la creación, mantenimiento y gestión de los servicios electrónicos y contempla herramientas estratégicas, tecnológicas, organizativas, funcionales, metodológicas, normativas, de calidad, de seguridad, comunicación, económicas, y operativas...). Destacamos aquí dos de ellas:

a) Marco estratégico

La Administración Electrónica del Gobierno Vasco constituye una amplia formula de modernización enmarcada en el Plan de Innovación Pública, de la que una de las líneas de trabajo la constituye la **transformación de los servicios y procedimientos convencionales a servicios electrónicos**. La relación de los servicios públicos y los procedimientos de la administración constituye la base fundamental para la materialización de los derechos y deberes de la ciudadanía y las empresas vascas. Una de las claves del modelo de administración electrónica se fundamenta en la transformación de los servicios y procedimientos aprovechando los beneficios de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Al servicio o

procedimiento resultante de este proceso de transformación e innovación de base tecnológica, le llamamos **servicio electrónico**.

Podemos definir servicio electrónico como el conjunto de actividades encaminadas, de forma eficaz y eficiente, a satisfacer una necesidad, derecho o deber de un usuario externo (ciudadanía, empresas, otras administraciones...) o usuario interno (empleados públicos), mediante la combinación del uso intensivo de los medios de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de la identificación y autenticación digital, de la digitalización de la información multimedia, de un enfoque autoservicio - autogestión, del rediseño de procesos, de la adecuación de la normativa, y de la racionalización de los recursos humanos y materiales en los procedimientos asociados.

El propósito del *Plan de Digitalización de Servicios* se centra en la consecución de la totalidad de los servicios y procedimientos a un formato y canal electrónicos y la optimización de la organización interna gracias a la contribución de la oferta de servicios electrónicos.

Algunos de los **factores clave** para conseguir una completa oferta de servicios electrónicos son:

- "*Ordenar la trastienda*": organizar la información y los procesos internos
- "*Industrializar*": agilizar la digitalización de servicios mediante el desarrollo de plataformas de parametrización de servicios electrónicos que permitan reutilizar y componer servicios electrónicos con poco esfuerzo y pocos recursos. La industrialización debe asegurar la estandarización de los servicios electrónicos a todos los niveles (tecnológicos, normativo, organizativo, funcional..."**Soluciones comunes a problemas comunes**").
- "*De la disponibilidad al uso y al beneficio*" que proporciona para todas las partes y, en el caso que nos ocupa para la propia Administración.
- "*Predicar con el ejemplo*": la coincidencia organizativa de producir servicios electrónicos y consumir facilita el perfeccionamiento del sistema.
- "*Compartir el modelo*": identificar y definir un modelo de gestión de los servicios electrónicos útil, cómodo, conciliador y comprensible a nivel interno.
- "*Acompañamiento*": líneas de soporte a la organización y a las personas para la actualización de sus competencias: divulgación, formación, atención a usuarios/as.

Y los **valores**:

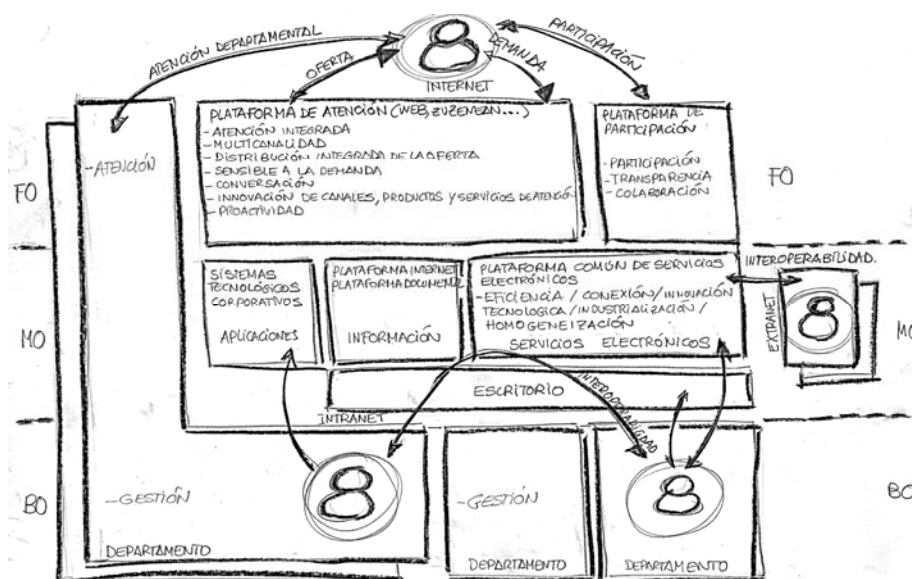
- *Cooperación*: coordinación vertical y transversal de todas las estructuras organizativas que aporten valor al objetivo de prestación eficiente de información y servicios públicos por medios electrónicos. Visión corporativa.
- *Beneficio para todas las partes*: *Eficiencia* (ahorro de costes) para el prestador de servicios y utilidad para el usuario externo (impacto positivo en su cadena de valor)
- *Revitalizar la organización*: modernizar la gestión con servicios electrónicos tiene que facilitar el aumento de la productividad interna y el confort organizativo asegurando la sostenibilidad de las estrategias de mejora.
- *Proactividad*: Actuamos desde la oferta y desde la demanda creando valor para la sociedad vasca, innovando productos y servicios más allá de nuestras competencias.
- *Innovación*: la innovación constructiva se basa en cuestionar las metodologías y los procedimientos arraigados en el Gobierno Vasco, protegiendo los que continúan dando excelentes resultados y modernizando los que representan una buena área de mejora.

En definitiva queremos digitalizar de forma inteligente, fundamentando el proceso en la cooperación (*Red de Servicios Electrónicos*), reutilizando, homogenizando, simplificando, materializando, ahorrando, rentabilizando y mejorando la calidad de servicio...

b) Modelo tecnológico

El modelo tecnológico lo integran:

- **Componentes tecnológicos de front office:** Sistemas de información de atención y participación multicanal de la ciudadanía ya sean personas físicas o jurídicas y otras administraciones los canales de acceso (electrónico, aplicaciones de telefonía móvil, atención telefónica, oficinas de atención ciudadana presencial, autoservicios, correo electrónico...), la interfaz de "Mis gestiones" (herramienta que posibilita el acceso de la ciudadanía a sus expedientes, y la sede electrónica.
- **Componentes tecnológicos corporativos de middle office:** Sistemas de información de eficiencia y conexión de la plataforma común de los servicios electrónicos.
- **Componentes tecnológicos específicos de los Departamentos (Back Office):** Sistemas de información para la gestión, bases de datos de negocio...



2.4. La Plataforma Tecnológica Común para la e-Administración y la tramitación electrónica

Como base al modelo de gestión de servicios electrónicos El Gobierno Vasco dispone de una infraestructura común tecnológica, *PLATEA – Plataforma Tecnológica para la e-Administración*, conjunto de módulos y sistemas comunes que forman el núcleo de elementos corporativos horizontales de base para ofrecer los servicios de Administración Electrónica: PLATEA Tramitación, PLATEA Documentación (Sistema de [gestión documental](#) con archivo digital - Dokusi) y [PLATEA Internet](#).

Además, todo un conjunto de sistemas permite la implementación eficaz y eficiente de la Administración electrónica siendo el soporte principal para el cumplimiento de los derechos y garantías de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (sistema horizontal de firma, sistema horizontal de notificación, sistema horizontal de pagos, servicio de validación y terceros, sistema horizontal de consulta, servicio de certificaciones, pasarela de garantías digitales, pasarela de validación de datos bancarios, pasarela de terceros, pasarela de devoluciones, gestor de trámites masivos, gestor de documentos normalizados, soporte a la configuración de procedimientos, registro electrónico de representantes, gestión de los registros presencial y electrónico, cuadro de mando de la plataforma, etc.).

3. EL ESCRITORIO PARA LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA, TRAMITAGUNE

El escritorio para la tramitación electrónica, *Tramitagune*, es el resultado del **trabajo y liderazgo compartido** no solo por la DACIMA sino también por todos los Departamentos del

Gobierno Vasco y Organismos y Entes del mismo en el marco de un **Grupo de Colaboración** para la digitalización de servicios y procedimientos y la tramitación electrónica, en el que participan todos los órganos administrativos horizontales de la organización.

La DACIMA es la responsable de evolucionar la aplicación *Tramitagune* para desarrollar nuevas funcionalidades, mejorar permanentemente su usabilidad y asegurar su interacción con otras aplicaciones informáticas que sean necesarias a fin de disponer de una gestión integral de los expedientes. Pero es esencial centrar la construcción de las herramientas en las personas que las usan, por lo que ejecutamos **mejoras funcionales y de usabilidad** aproximadamente cada tres meses, de forma tal que la aplicación poco se parece ya a la que inicialmente vio la luz en 2010. Muchas de las mejoras son propuestas por las usuarias y los usuarios.

3.1. Alcance de Tramitagune

Tramitagune constituye la aplicación común de carácter transversal puerta de entrada e interfaz de control y seguimiento para la tramitación electrónica de los expedientes de todos los procedimientos electrónicos soportados en el modelo A de PLATEA Tramitación.

a) Personas usuarias, accesos y perfiles

Tramitagune constituye un **sistema corporativo de utilización generalizada** por parte de **todos los Departamentos del Gobierno Vasco, Organismos Autónomos y Entes Públicos de Derecho Privado de la Administración Institucional** que se encuentren en la red corporativa del Gobierno Vasco. La plataforma está siendo objeto de un proyecto de migración a Java que concluirá con la exposición externa de todas las aplicaciones y servicios de forma tal que se posibilite su uso por parte de la totalidad de organismos y entes de su Administración Institucional.

Ello supondrá evidentemente un factor trascendental en la eficiencia de los procesos en toda la Administración Institucional. Se trata, además, de **evitar la profusión de proyectos de digitalización e informáticos** en nuestra Administración **y las duplicidades del gasto público**.

Desde la perspectiva de la ciudadanía, la misma dispondrá **de un único lugar donde realizar sus interacciones con la Administración General** de la Comunidad Autónoma de Euskadi

por parte de la totalidad de organismos y entes de su Administración Institucional, de forma tal que las soluciones informáticas específicas de cada organismo serán transparentes para la ciudadanía en lugar de tener que conocer diferentes lugares de acceso para idénticos fines en función del organismo del que se trate, como ocurre en la actualidad.

Finalmente, el proyecto permitirá avanzar en el objetivo de la **interacción electrónica con otras Administraciones** (Diputaciones Forales, Ayuntamientos, Administración de Justicia, Administración General del Estado, Unión Europea...).

Por otra parte, existe todo un sistema de seguridad, accesos y **perfiles** de personas usuarias en función de roles y responsabilidades, que **afecta e implica absolutamente a todas las personas** de las organizaciones ya sean cargos públicos, directivos o empleados/as públicos.

b) Servicios y procedimientos electrónicos en Tramitagune

Tramitagune abarca todos los servicios y procedimientos, tanto los procedimientos a instancias de la propia Administración como a instancias de la ciudadanía. Los expedientes electrónicos **se agrupan por familias de procedimientos** (ayudas, becas y subvenciones, registros, certificaciones, autorizaciones, interacción con la ciudadanía, actuaciones administrativas...) en diferentes **pestañas** de la aplicación.

En la actualidad el porcentaje de digitalización de los procedimientos a instancias de parte es de aproximadamente el 70% estando planificada la digitalización del 100% de los mismos a final del año 2016. Por lo que respecta a los procedimientos a instancias de la propia Administración, se ha desplegado la tramitación exclusivamente electrónica de los mismos ([Acuerdos de Consejo de Gobierno](#) de 9 de febrero de 2010, 28 de diciembre de 2010, 27 de noviembre de 2012, 29 de julio de 2014 y 13 de enero de 2015). Los procedimientos que, en la actualidad, tienen tramitación totalmente electrónica son los siguientes:

- [Ayudas, becas y subvenciones](#)
- [Autorizaciones](#)
- [Registros](#)
- Certificaciones
- Interacción con la Ciudadanía y [acceso a la información pública](#): solicitudes de información, quejas, sugerencias, etc. dando así carta de naturaleza a la previsión legislativa en materia de transparencia de las Administraciones Públicas.
- Reclamaciones: [reclamaciones por responsabilidad patrimonial](#) y [reclamaciones económico-administrativas](#)
- Circulares, instrucciones y órdenes de servicio
- [Disposiciones normativas de carácter general](#).
- [Convenios, Protocolos, Contratos-Programa](#)
- [Encomiendas de Gestión de la Ley 30/1992](#).
- [Ayudas mediante convocatorias, nominativas y directas](#).
- [Planes de Gobierno y Actuaciones Significativas](#).
- y [todos los Actos Administrativos](#) cualquiera que sea su instrumento (Decreto, Orden, Resolución, Acuerdo de Consejo de Gobierno).

c) Procesos de comunicación y relaciones internas

Está fuera de toda duda que una comunicación clara, fluida, eficiente y precisa es uno de los factores fundamentales para el buen funcionamiento de cualquier organización y de la Administración en particular. La regulación de los modos, tiempos y formas, así como de los canales (particularmente, de los canales formales) de esa comunicación se erige en una cuestión estratégica de primer orden.

Por ello, la tramitación electrónica en los procedimientos iniciados de oficio por la propia Administración y de los **procesos de comunicación y relaciones internas** puede decirse que es una práctica consolidada y permite el cumplimiento al mandato contemplado por el artículo 29 del [Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica](#), que establece que «La

Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi utilizará medios electrónicos en las comunicaciones entre sus órganos (...), salvo que existan causas técnicas justificadas que impidan su utilización».

No es pretensión abarcar, regular o informatizar todo conjunto total de mensajes, tanto formales como informales, que se intercambian entre los integrantes de una organización. Pero sí canalizar por *Tramitagune* aquellas comunicaciones formales que se producían en papel (sin que por ello quepa duda alguna sobre su carácter formal y tasado)¹. Entre unidades y órganos gestores de la Administración se producen habitualmente **comunicaciones de carácter formal**, consistentes en **consultas, solicitudes de informes o dictámenes, o peticiones de documentación** aunque no constituyan trámite específico de un procedimiento administrativo concreto.

En la tramitación electrónica de estas comunicaciones se incluyen tanto **comunicaciones intra-administrativas** (entre unidades u órganos administrativos de la Administración General), como **comunicaciones inter-administrativas** (entre la Administración Institucional y el resto de su sector público).

De esta forma, en la actualidad, los métodos de tramitación tradicional (los conocidos como “adjunto remito” y demás comunicaciones en papel, con los correspondientes registros y sellos de entrada y de salida) han sido sustituidos por el canal electrónico.

d) Rediseño de procesos, simplificación de los procedimientos y estandarización y normalización de trámites, tareas y documentos

El despliegue de la tramitación electrónica de los servicios y procedimientos se lleva a cabo en el marco de los modelos y metodologías aprobados: [Manual de Digitalización de Servicios](#), [Metodología y Protocolo de Digitalización de Servicios](#), [Modelo Básico de Tramitación](#), etc., está suponiendo un **rediseño** de los mismos y una mejora de los procesos. La digitalización de los procedimientos ha conllevado su adaptación al medio electrónico, así como la **estandarización** de las formas de hacer en el conjunto de la organización y la **normalización** de los diversos modelos de documentos utilizados, no sólo los formularios dirigidos a la ciudadanía, sino también los tipos documentales generados por la propia Administración.

Cualquier modificación en las normas que regulan los procedimientos o las decisiones sobre las prácticas de la organización se reflejan de forma homogénea al mismo tiempo para todos los procedimientos, todos los Departamentos y todas las personas del Gobierno Vasco

e) Gestión integral de expedientes

Tramitagune posibilita la **tramitación y gestión integral** del expediente electrónico: desde el alta o incoación del mismo hasta el cierre y archivo digital. Ello conlleva, que desde *Tramitagune* y mediante acciones sencillas se interacciona con otras aplicaciones de negocio y se ejecutan todos los trámites y tareas que se necesitan, incluyendo el envío de información y documentación en trámites como:

- Publicación en el [tablón de la sede electrónica](#) (entre otros de los trámites de exposición pública).
- Informe de la [Oficina de Control Económico](#).
- Dictamen del **Órgano Consultivo** de Euskadi, [Comisión Jurídico Asesora de Euskadi](#), COJUAE.
- Remisión a trámite de **Consejo de Gobierno**.

¹ En este sentido, se entiende por comunicación formal toda aquella incluida en el ámbito de aplicación del artículo 19 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que regula con carácter general y básico las comunicaciones formales entre los órganos pertenecientes a una misma Administración Pública, imponiendo que se efectuará siempre directamente, sin traslados ni reproducciones a través de órganos intermedios, y que podrán efectuarse por cualquier medio que asegure la constancia de su recepción.

- Remisión al [Parlamento Vasco](#).
- Publicación en el [Boletín Oficial de País Vasco](#)
- Publicación de contenidos requeridos en publicidad activa y transparencia en [Legegunea](#) y en el [portal de Transparencia, Irekia](#).
- Envío a **archivo digital**

f) Integración en el sistema de las solicitudes de la ciudadanía tanto en papel como electrónicas.

En la [sede electrónica](#) del Gobierno Vasco está disponible para todos los ciudadanos y ciudadanas la información de los procedimientos, acceso a todos los trámites y los formularios para facilitarles los mismos, tanto en el canal presencial como en el electrónico.

Las solicitudes electrónicas llegan de forma automática a *Tramitagune*, al Departamento y órgano que proceda pero, además, se digitaliza e introduce en el sistema de tramitación electrónica las solicitudes en papel (ya lleguen vía postal o entren en las oficinas de atención a la ciudadanía, [Zuzenean](#)).

De esta forma, se realiza una gestión electrónica integral **de todos los expedientes, independientemente del canal** elegido por la ciudadanía, canal que por supuesto se respeta para las notificaciones que, en el caso de ser electrónicas se acompaña de un aviso por SMS y por correo electrónico al teléfono y dirección señalados por el interesado/a.

Los trámites y comunicaciones con el **sector público** de la Administración General de Euskadi para los procedimientos de tramitación electrónica son exclusivamente electrónicos y, además, poco a poco también se va sumando a la tramitación exclusivamente electrónica el **sector privado**,

g) Proceso asistido para el alta de oficio de un expediente y configuración específica del mismo

El proceso de alta de expedientes es idéntico en todos los procedimientos y consiste en cuatro pasos guiados en el que el tramitador/a, además, mediante respuestas a preguntas sencillas con ayudas contextuales configura parcialmente desde el inicio las especificidades del expediente concreto del que se trate y adapta el procedimiento al mismo:

- Datos generales: familia, procedimiento, tipo de expediente, título.
- Datos específicos: en función de los datos generales. Entre ellos se incluye el supuesto de tramitación conjunta por varios Departamentos y la redacción bilingüe de los actos así como el alta de partes interesadas, terceros implicados y destinatarios de notificaciones y comunicaciones de tipo diverso.
- Aportación de documentos previos
- Resumen del expediente

h) Interacción con la ciudadanía

Cada vez que un interesado/a aporte un documento de forma electrónica, el mismo llega de forma automática al expediente y un aviso al instructor/a de que tiene un documento pendiente de estudio y de análisis.

Un hito muy relevante ha sido la materialización del **trámite de [información pública en sede electrónica](#)**. De esta forma, en coherencia con los objetivos de transparencia y participación pública en el marco del Buen Gobierno, los ciudadanos y ciudadanas encuentran rápida y fácilmente todo aquello que está abierto a la presentación de sus alegaciones y sugerencias en cualquiera de los procedimientos del Gobierno Vasco.

La ciudadanía (cualquier persona física o jurídica) **puede remitir alegaciones, observaciones o aportaciones de forma electrónica** en el trámite de información pública sin tener que desplazarse presencialmente a ninguna oficina de atención a la ciudadanía, Servicio de [Zuzenean](#), ni imprimirlas ni enviarlas por correo postal. De esta forma, por ejemplo, la ciudadanía participa online en la elaboración de las disposiciones normativas del Gobierno

Vasco. Una vez presentada la alegación, la plataforma de tramitación electrónica da de alta a ese tercero en el expediente como participante y genera una tarea de estudio de sus alegaciones al instructor/a del mismo en el Gobierno Vasco, al cual le llegará de forma automática un aviso mediante correo electrónico. De esta forma, sus alegaciones o aportaciones serán incorporadas al expediente para su respuesta.

A partir de ese momento ese ciudadano/a podrá acceder a la información sobre el expediente en [Mis Gestiones](#), en la misma [sede electrónica](#) del Gobierno Vasco en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Por otra parte, todos los procedimientos están configurados para que cuando llegue el momento establecido en la ley se remita de forma sencilla **desde Tramitagune** a un único lugar visible y accesible por la ciudadanía [Legegunea](#), **la información y documentos** requeridos en cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia y publicidad activa.

Si a ello añadimos que el propio **procedimiento de [solicitud de información](#)** por parte de la ciudadanía es posible **de forma electrónica** en *Tramitagune*, tenemos un escenario que integra la gestión de solicitudes de información de la ciudadanía en el funcionamiento de su organización interna y que posibilita el cumplimiento de las obligaciones y el ejercicio de los derechos por parte de la ciudadanía en cumplimiento de la [Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#).

3.2. Estructura, opciones generales y utilidades

En Tramitagune, la persona usuaria tiene a su disposición:

- La **relación de expedientes con tramitación en curso agrupados** por órgano administrativo promotor o competente en cada familia de procedimientos con la **información relevante** para cada uno de ellos (entre otra, la fase y estado en el que se encuentra y el instructor/a).
- El **acceso a otros módulos** de la plataforma común de tramitación electrónica
- El acceso rápido a las **guías y resto de recursos** didácticos del espacio de gestión compartida del conocimiento del Gobierno Vasco, *Jakingune*
- El acceso rápido a los teléfonos de **contacto de los recursos de apoyo**: *Centro de Atención de Usuarios de los Servicios Electrónicos, Servicio de Tutorización y acompañamiento de los usuarios/a* y técnicos informáticos de cada Departamento.
- **Avisos de entrada de solicitudes electrónicas** de la ciudadanía.
- **Avisos de cumplimiento del plazo** de ejecución del trámite/tarea en curso.
- **Correos electrónicos de aviso en diferentes supuestos.**
- **Plantillas, formularios** y tipos documentales normalizados
- Un **historial** del expediente generado de forma automática: cada vez que se ejecuta una tarea, trámite o se aporte un documento se refleja en un índice cronológico de los mismos.
- **Gestión de históricos**: expedientes cerrados

El usuario/a puede:

- **Personalizar la pantalla** ordenando y reubicando la información del listado de expedientes
- Hacer **filtros y búsquedas** rápidas de expedientes por un número elevado de campos. Guardar resultados de filtros y gestionar sus filtros personales.
- Incluir **notas** y observaciones de acceso rápido y gestionar expedientes **favoritos**
- **Exportar información y datos** para la realización de informes.
- Hacer un **seguimiento** ágil de **fase y estado** del expediente (incluso del estado del mismo en Consejo de Gobierno, Boletín y Parlamento Vasco) y de los **trámites y tareas en curso pendientes** y responsables de las mismas.

- Acceder de forma rápida al **contenido documental** de cada expediente (fecha de aportación, tipo y título del documento, firmantes y fecha...) y ver y/o descargar documentos.
- Acceder al módulo de **ejecución de trámites** de la plataforma para: estudio de documentación aportada por la ciudadanía, aportar documentos, solicitar informes, notificar, comunicar, poner en conocimiento de otro órgano, firmar, solicitar firmas, rechazar o reasignar tareas y trámites, anular documentos, invocar los servicios de intercambio de datos (interoperabilidad) con otras administraciones, etc., etc.
- Acceder al **historial** del expediente, a las notificaciones y comunicaciones realizadas (acuses de recibo, rechazos...) y a cualquier otra información del expediente.
- **Modificar la configuración** del expediente.
- **Modificar el instructor/a** del expediente
- Dar **traslado del expediente** a otro órgano.
- Digitalizar todo documento en papel y convertirlo en **copia auténtica**. Objetivo "papel cero"
- Hacer **comprobaciones en el Registro General de Apoderamientos**
- ...y otras muchas funcionalidades

3.3. Recursos de soporte a las personas usuarias de Tramitagune

El papel de las personas en el desarrollo de la Administración electrónica y, en general, en el proceso de transformación de las organizaciones públicas es esencial desde dos enfoques complementarios: el de la **involucración de los profesionales públicos** en el proceso de cambio organizativo y en la construcción de un nuevo modelo de Administración pública, y el del **impacto que este proceso tendrá sobre los puestos de trabajo** y, por tanto, también sobre las personas que los desempeñan en la medida que los cambios en la organización, las funciones y las formas de trabajar les afectan directamente. Es un camino de doble sentido, las personas actúan sobre el cambio para impulsarlo (o para frenarlo) y el cambio, cuando se produce, actúa sobre las personas y su trabajo.

La inversión en tecnología no garantiza el éxito si no somos capaces de "convencer" a los trabajadores y trabajadoras públicos. Se promueven actividades de mayor valor añadido, involucrando a los profesionales públicos en la mejora y la innovación de los servicios que gestionan.

El nuevo modelo de Administración requiere unos profesionales más cualificados y con nuevas habilidades, que desempeñen sus funciones con mayor autonomía, acercando la capacidad de decisión al lugar donde suceden las cosas, y con mayor interacción con su entorno, escuchando a la ciudadanía y colaborando con otros profesionales, de la misma o de otras administraciones.

El nuevo modelo de Administración supone un entorno profesional más enriquecedor y satisfactorio, a la vez que una organización pública más racional y eficiente, capaz de responder mejor a las necesidades y demandas actuales de la ciudadanía pero también mucho **liderazgo**, mucha **comunicación** y mucha **formación**. No hay otra forma de poner en marcha un proyecto compartido de cambio organizativo.

La comunicación y la formación sobre *Tramitagune* que realizamos no solo atiende a los formatos tradicionales, sino que también, se introduce en los procesos de trabajo, de forma que **se comunica colaborando y se aprende haciendo**. El nuevo modelo de Administración tiene que ser más práctico que teórico.

Lo cierto es que **las personas son la clave del éxito** en los proyectos de cambio organizativo. Las personas responden bien cuando se plantean proyectos razonables, se explican suficientemente y se da el apoyo necesario. Al principio es normal que haya resistencias al cambio y dudas ante lo desconocido, pero las personas que trabajamos en la Administración somos las primeras que estamos "convencidas" de que es necesario cambiar muchas cosas para poder trabajar mejor y ser más útiles a la ciudadanía, que es nuestra razón de ser.

La digitalización de los procedimientos junto con la simplificación administrativa, va a permitir **una mayor dedicación de los profesionales públicos a funciones de mayor valor añadido**, como el análisis de la realidad social, la participación ciudadana, la colaboración administrativa, la mejora de la gestión y la evaluación de las políticas públicas.

Por todo ello, durante todo este tiempo no solo se ha avanzado en la parte tecnológica de la Administración electrónica. En paralelo se han realizado acciones para la gestión del imprescindible cambio necesario.

Uno de los hitos más significativos ha sido la inclusión en la programación de formación del Instituto Vasco para la Administración Pública de un programa formativo sobre *Tramitagune*, dirigido de forma diferenciada a diversos perfiles de usuarios/as: tramitadores/as, técnicos de gestión contable, agentes de atención a la ciudadanía, asesorías jurídicas...

Por otra parte, en la intranet corporativa todas las personas disponen en cualquier momento de un espacio colaborativo y de gestión compartida del conocimiento, *Jakingune*, con contenidos formativos, píldoras de conocimiento, manuales, presentaciones, noticias, foros, guías didácticas on line, videos y otros recursos didácticos.

Jakingune dispone de un repositorio digital de guías didácticas, píldoras de conocimiento, manuales, etc., al alcance de todas las personas, accesibles en cualquier momento, que va a permitir desarrollar un nuevo modelo de aprendizaje y cooperación entre las personas. [Ver video presentación Recursos Didácticos](#)

CAU-ZE Zerbitzu Elektronikoaren Erabiltzailearen Laguntza Zentroa martxan jartzen da

Puesta en marcha del CAU-ZE Centro de Atención de Usuarios/as de los Servicios Electrónicos

Servicio de Atención de Incidencias Técnicas: Centro Atención a Usuarios - Servicios Electrónicos CAU-ZE: 440

Ayuda con las aplicaciones de Tramitación Electrónica:

Miren Eguzkine Rodriguez (Kl, Rodriguez Perea, Miren Eg.; MRDRIPE@ejva2) Tfno: 945 06 20 04 - 687 21 75 00

Iñaki Castillo (Kl, Castillo Suso, Jose Ignacio; JCASTISU@ejva2) Tfno: 945 06 20 08

Unai Moraza (Euskaraz) (Kl, Moraza Yoldi, Unai; UMORAZAY@ejva2) Tfno: 945 06 20 05

Nombre	Descripción	Videos	Faq
SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS			
Actuaciones Administrativas	Prozedurarako izapidetza elektronikoari buruzko gida: xedapen orokorrak, Administrazio-egintzak, kontraturik gabeko aldebiko negoziotetan / Guía de la aplicación de tramitación electrónica de los procedimientos: disposiciones generales, negocios bilaterales no contractuales, actos administrativos.		
Procesos internos	Prozedurarako izapidetza elektronikoari buruzko gida: barmeko kontsultabiltzeskerak / Guía de la aplicación de tramitación electrónica de los procedimientos Consultas/solicitudes internas y Circulares, instrucciones y órdenes de servicio		
Ayudas, Becas y Subvenciones	Guía de la aplicación web que posibilita la tramitación electrónica de los servicios y procedimientos de Ayudas, Becas y Subvenciones de convocatoria.		
Servicios de interacción con la ciudadanía	Guía de la aplicación de tramitación electrónica de los "Servicios de Interacción con la Ciudadanía" (en elaboración Registro electrónico de propósito general)		
Reclamaciones	Guía para la tramitación electrónica de expedientes de reclamaciones: de responsabilidad patrimonial, económico-administrativas...		

Avisos

2015-12-04
19/2013 Legeari buruzko aurkezpena eta bideoa igota - Subidas las presentaciones y el enlace al vídeo de la Sesión informativa sobre entrada en vigor de la Ley 19/2013 ...

2015-09-30
Puesta en marcha del CAU-ZE Centro de Atención de Usuarios/as de los Servicios Electrónicos ...

2015-09-30
CAU-ZE Zerbitzu Elektronikoaren Erabiltzailearen Laguntza Zentroa martxan jartzen da ...

2015-07-13
Nueva versión Tramitagune 4.1 con mejoras ...

Manuales

Videos

Plantillas

Documentos

Finalmente, el **Servicio de Tutorización**, integrado por tres personas acompaña, ayuda y apoya tanto por teléfono como acudiendo al puesto de trabajo a todas las personas de la Administración General de Euskadi en la tramitación electrónica de los procedimientos y procesos internos. Este Servicio, además, organiza e imparte formación a demanda de personas, unidades y órganos administrativos en cualquier momento.

4. CONCLUSIONES

"Frente a la crisis, innovación pública": Sólo mediante el uso de servicios comunes e infraestructuras compartidas es posible desarrollar una oferta completa de servicios electrónicos. La dispersión de recursos es ahora más injustificable que nunca.

La primera beneficiaria de los servicios electrónicos es la ciudadanía pero, a renglón seguido, el proceso de digitalización de los servicios públicos y la tramitación electrónica de los procedimientos permite también mejorarlos, simplificarlos, estandarizarlos, sistematizarlos y

automatizarlos; contribuye a ordenar los expedientes, gestionarlos de forma integral, con visión de organización y hacer posible una gestión basada en datos, requisito básico para la planificación estratégica y la evaluación de la gestión y de las políticas públicas, a su vez necesaria para el impulso de la transparencia y participación ciudadana; en definitiva, del Buen Gobierno, poniendo a la ciudadanía en el centro de la función pública. La Administración electrónica constituye un requisito imprescindible para poder construir el Gobierno Abierto sobre una base sólida. *Tramitagune* es, en el caso de la Administración General de Euskadi, pieza clave de este reto

Es verdad que todavía queda mucho por hacer para simplificar y facilitar las relaciones de la ciudadanía con la Administración y para conseguir que el canal electrónico sea un medio de trabajo plenamente integrado en el funcionamiento diario de las Administraciones Públicas, pero también hay que reconocer que es mucho lo que se ha avanzado y que, por supuesto, sin los recursos tecnológicos actualmente disponibles y operativos nos iría bastante peor.

El avance hacia una Administración que haga un uso generalizado e inteligente de los medios electrónicos constituye un reto estratégico del Gobierno Vasco y, en coherencia, se están poniendo los recursos necesarios y, entre ellos, el soporte organizativo que posibilite su buen funcionamiento y el mantenimiento y prestación de los servicios creados.

A estas alturas la Administración electrónica no es una opción. Los servicios electrónicos ya son irrenunciables en la actualidad y lo van a ser todavía más en el futuro próximo, porque su demanda por parte de la ciudadanía solo puede ser cada vez mayor.

Toca pues seguir mejorando y extendiendo la Administración electrónica, aprendiendo de los errores y poniendo el foco en la perspectiva ciudadana, para que la tecnología siga siendo uno de los principales motores de cambio de nuestras Administraciones Públicas.

El mantenimiento y la evolución de los servicios electrónicos es ahora el mantenimiento y evolución de la propia actividad administrativa que debe ser sólo electrónica y el reto es gestionarlos con la máxima eficiencia.

Esta necesidad se hace más patente, si cabe, habida cuenta de la promulgación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público así como de las previsiones normativas propias de nuestra Comunidad Autónoma ([Proyecto de Ley de Organización y Funcionamiento en el Sector Público Vasco](#) y del [Proyecto de Ley de Transparencia, Participación y Buen Gobierno del Sector Público Vasco](#)) aprobadas por el Consejo de Gobierno el 17 de noviembre de 2015.

Según el propio preámbulo de la Ley 39/2015: *“En el entorno actual, la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados”*.

De esta forma, la tramitación electrónica va extendiéndose por el entramado de la Administración General de Euskadi, más por convicción que por imposición, en una dinámica en la que las actitudes y disposición de los empleados y empleadas públicos y la capacidad de contagio entre los mismos aparecen como factores fundamentales.