



**JUSTIZIA ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA**

Herri Administrazio  
Saiburuordetza  
*Berrikuntzaren eta Administrazio  
Elektronikoaren Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Viceconsejería de Administración  
Pública  
*Dirección de Innovación  
y Administración Electrónica*

# Manual de Digitalización

**Versión 2**

## ÍNDICE

<b>1. Contexto</b>	<b>3</b>
<b>2. Objeto</b>	<b>3</b>
<b>3. Alcance</b>	<b>4</b>
<b>4. Principios</b>	<b>5</b>
4.1 Administración orientada a la ciudadanía	5
4.2 Administración interconectada	6
4.3 Administración integrada	6
4.4 Administración eficiente y de calidad	7
<b>5. Normativa de aplicación en la CAE</b>	<b>7</b>
5.1 Normativa general	7
5.2 Normativa específica en materia de Administración electrónica	8
<b>6. Modelos y metodologías</b>	<b>9</b>
6.1 Modelo Básico de Tramitación	10
6.2 Modelo de Tramitación Telemática	11
6.3 Metodología de Priorización de Servicios	12
6.4 Metodología de Digitalización de Servicios	13
<b>7. Mantenimiento del Manual, los Modelos y las Metodologías ...</b>	<b>14</b>
<b>8. Organización y funciones</b>	<b>15</b>
8.1 Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa	15
8.2 Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía	15
8.3 Dirección de Informática y Telecomunicaciones	16
8.4 Dirección de Función Pública	16
8.5 Instituto Vasco de Administración Pública	17
8.6 Departamentos y Organismos Autónomos	17
8.7 Sociedad Informática del Gobierno Vasco – EJIE	17
<b>9. Glosario de conceptos y términos</b>	<b>18</b>
<b>10. Acrónimos</b>	<b>23</b>

## 1. Contexto

El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005 (PESI) vino a dar respuesta al compromiso de construir una Sociedad de la Información para todos, propiciando el necesario cambio cultural, la accesibilidad de los ciudadanos a internet, el fomento del comercio electrónico y de las empresas de la nueva economía, e incrementando la oferta de servicios on-line de la Administración.

La relevancia e importancia del papel de la Administración en este ámbito quedó de manifiesto al disponer el Consejo de Gobierno la elaboración de un específico Plan Estratégico de la Administración on-line, una de las principales líneas de actuación del PESI, que recogiera, además, los proyectos de dicho Plan referidos al apartado e-Gobierno.

Así mismo, la arquitectura de sistemas que da soporte a los servicios de la Administración electrónica de Euskadi fue definida dentro del Plan de Informática y Telecomunicaciones (PIT) 2003-2005.

Los productos recogidos en este Manual son consecuencia del desarrollo de los proyectos del Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónico (PEAGE), aprobado por el Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2004.

Por otra parte, los servicios telemáticos que son objeto de este Manual son ofrecidos a la ciudadanía a través de la Red de portales estructurada en torno al dominio "euskadi.net", de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

## 2. Objeto

El objeto de este Manual de Digitalización de Servicios es definir el referente conceptual, operativo y semántico para el desarrollo de los servicios telemáticos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos, así como establecer el marco normativo y organizativo para llevarlo a cabo.

Para ello, el Manual:

- fija los conceptos y define los modelos para la prestación telemática de los servicios,
- desarrolla metodologías para la implantación efectiva de los servicios telemáticos,
- establece la organización y funciones para la implantación y el mantenimiento de la Administración electrónica,
- delimita el marco legislativo de aplicación a la digitalización de servicios, y
- normaliza la terminología relativa a la digitalización.

### 3. Alcance

Para el cumplimiento de los objetivos anteriores, el Manual contiene la descripción del contexto en que se enmarca el desarrollo de la Administración electrónica y la exposición de los principios directores de dicho desarrollo, así como la definición del marco legislativo que le ofrece cobertura jurídica.

Además, el Manual define el nuevo escenario en el que se desarrollará la tramitación on-line, garantizando la homogeneidad en los niveles de calidad de los diversos canales de interacción y delimitando los ámbitos de acción de los ciudadanos y de la Administración. A tal efecto, contiene:

- El **Modelo Básico de Tramitación** que constituye el esquema de referencia para la definición, explotación y tramitación de información de todos los procedimientos gestionados en los diferentes órganos administrativos. Agrupa en familias los procedimientos administrativos con características similares y establece para cada familia una serie de fases, trámites, tareas y datos comunes.
- El **Modelo de Tramitación Telemática** que identifica el modo de prestación de los servicios y la forma de relación de la Administración y la ciudadanía utilizando diferentes canales de interacción. Define los escenarios de interacción y transacción entre la Administración y la ciudadanía y establece las condiciones para adaptar al mundo digital los procesos de comunicación y obtención de información, así como los de tramitación. Aporta también un marco conceptual para el desarrollo de la infraestructura tecnológica.

Por otra parte, la digitalización de servicios con una mínima coherencia exige poner a disposición de los distintos agentes implicados herramientas e instrumentos de apoyo que les faciliten la consecución del objetivo de habilitar servicios telemáticos. Se desarrollan para ello:

- Una **Metodología de Priorización de Servicios**, que ayude a secuenciar, desde una perspectiva temporal y presupuestaria, la sucesiva digitalización de los servicios de cada órgano administrativo. Permite valorar la conveniencia de digitalizar un servicio concreto en un momento determinado, mediante la aplicación de criterios uniformes y objetivos y con una sistemática de evaluación que, aplicada a la totalidad de los servicios, asigna a cada uno de ellos una posición en relación con el conjunto y ayuda a decidir las condiciones de su digitalización, asegurando la integración de las actuaciones de cada uno en el contexto global de desarrollo de la Administración electrónica.
- Una **Metodología de Digitalización de Servicios**, como herramienta común que estandarice el proceso de digitalización de servicios y que sirva de punto de partida a los órganos administrativos cuando pretendan acometerlo. Define los proyectos de digitalización, contemplando la totalidad de los aspectos a tener en cuenta, ofreciendo guías de buenas prácticas, plantillas de trabajo, secuencias de actividades, etc.

Los Modelos y Metodologías citados suponen instrumentos de apoyo necesarios, pero no suficientes. La imprescindible colaboración y participación de los órganos administrativos debe articularse mediante un nuevo diseño de la **Organización y Funciones** que genera la digitalización de los servicios.

Como último capítulo del Manual, se aborda el **Glosario** como la normalización semántica necesaria para consensuar los nuevos conceptos y términos que la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación introduce en la gestión administrativa, de cara a lograr el entendimiento y la operatividad entre servicios y administraciones.

## 4. Principios

Se identifican una serie de principios básicos que permiten que la Administración electrónica se convierta en un elemento articulador para dar un servicio eficiente, de calidad y transparente al usuario. Deberá tratarse de una Administración: **orientada al ciudadano, interconectada, integrada, eficiente y de calidad.**

Para lograr estos objetivos, es necesario orientar la oferta de servicios a los ciudadanos, facilitar el acceso y la participación de los mismos, ofrecer un servicio multicanal integrado –Internet y servicios virtuales en general, asistencia telefónica y asistencia presencial–, compartir datos entre administraciones, y sobre todo asumir que la Administración electrónica no es sólo tecnología, sino que es un revolucionario concepto que busca modernizar el servicio, aumentando la calidad y el valor percibido del mismo, reduciendo costes y creando las condiciones para una mayor implicación del empleado público.

### 4.1 Administración orientada a la ciudadanía

Este principio se concreta en:

- Oferta de servicios orientada a la ciudadanía.
- Rediseño de los servicios para facilitar el acceso y la disponibilidad.
- Fomento de la participación ciudadana.

Este principio exige tener en cuenta aspectos tales como los siguientes:

- ampliar la accesibilidad del conjunto de servicios públicos 24 horas x 7 días
- simplificar las interacciones de la ciudadanía con la Administración
- ofrecer al público rapidez y agilidad en la obtención del servicio requerido, con propuestas de trámites de autoservicio, de manera que se reduzcan los desplazamientos físicos a las oficinas de atención presencial de la Administración
- realizar además una revisión continua de los procedimientos para adecuar la oferta de servicios a las necesidades o peticiones de la ciudadanía, no a la estructura de la Administración
- unificar los procedimientos administrativos de prestación de servicios y evitar en lo posible solicitar información que ya esté en poder de las Administraciones, reduciendo el número de interacciones necesarias
- crear puntos de acceso común a los servicios y trámites de todas las Administraciones Vascas, tanto virtual (Internet, teléfono, otros) como de acceso a atención presencial de trámites, en las diferentes Administraciones Públicas Vascas, con independencia del organismo responsable del trámite
- mejorar la eficiencia interna y reducir los tiempos de tramitación
- unificar los procedimientos administrativos de prestación de servicios
- integrar los diferentes canales de prestación de servicios, para lograr una visión consolidada de las relaciones de cada ciudadano / ciudadana o empresa con la Administración

## 4.2 Administración interconectada

Este principio se concreta en:

- Intercambio de información entre administraciones y con terceras partes.
- Conocimiento compartido entre las administraciones.

Este principio hace referencia a cuestiones como las siguientes:

- necesidad de establecer acuerdos de colaboración con otras Administraciones y Entidades para obtener la información oportuna necesaria para cada trámite y que ya se ha solicitado al ciudadano o ciudadana o empresa
- disponer de una infraestructura que permita la interconexión de las Administraciones entre sí
- disponer de un módulo común de colaboración que aglutine las funciones necesarias para poder llevar a cabo el intercambio de información entre Administraciones (tanto entre las propias Administraciones vascas, como con la Administración General del Estado) y entidades (como Colegios Profesionales, Registros Mercantiles, Notarios o Cámaras de Comercio)
- desarrollar el soporte jurídico oportuno que facilite y promueva la colaboración entre las Administraciones
- fomentar la colaboración entre Administraciones, generando economías de escala por la utilización de plataformas y desarrollos comunes a los Departamentos y Organismos Autónomos, lo que permitirá reducir costes en la generación de documentos que solicitan otras Administraciones

## 4.3 Administración integrada

Este principio se concreta en:

- Servicio multicanal integrado: internet, asistencia telefónica y asistencia personal
- Homogeneidad del servicio y de los estándares de calidad en los distintos canales

El modelo de prestación de servicios no se circunscribe exclusivamente al entorno electrónico, sino que ha de tener en cuenta todos los canales de interrelación -presencial, Internet, teléfono, correo ordinario, etc.- que puedan existir entre la Administración y la ciudadanía, posibilitando una completa integración de los canales de prestación de servicios y cumpliendo así el Principio de Administración Integrada.

Este principio apela a cuestiones como las siguientes:

- gestión integral de todos los canales de acceso que garantice la homogeneidad de la oferta de servicios, la medida y uniformidad del nivel de servicio y la total interacción entre canales
- visión completa de las necesidades e interacciones de ciudadanos y ciudadanas y empresas, independientemente del canal de acceso usado para relacionarse con la Administración, con información compartida entre los canales y disponible para toda la organización
- consulta telemática de los servicios que estén solamente disponibles mediante atención y tramitación presencial, como primer paso de su conversión en servicios también accesibles por el canal

telemático. Esta consulta estaría disponible tanto para los ciudadanos directamente como para el Centro de Atención Telefónica

- convivencia de la entrada de solicitudes por Internet con la entrada de solicitudes de trámites en las aplicaciones actuales

#### 4.4 Administración eficiente y de calidad

Este principio se concreta en:

- Modernizar y transformar el servicio, aumentando la calidad, reduciendo los costes y creando condiciones para una mayor involucración del empleado público.
- Poner a disposición de ciudadanos y empresas los servicios de la Administración Pública.

Para ello es necesario acometer las siguientes actuaciones:

- dedicar importantes esfuerzos a la formación y el fomento del uso generalizado de nuevas tecnologías así como de los nuevos escenarios de servicios por parte de los empleados públicos, para dar el impulso necesario a la transformación de la Administración
- establecer una Metodología de Priorización de Servicios
- desarrollar plataformas, herramientas y servicios comunes para la implantación de la Administración electrónica
- estandarizar la metodología a emplear y comunicar a los Departamentos y Organismos Autónomos la forma de implantar servicios telemáticos. La puesta en marcha de un servicio debe seguir una metodología y unas normas, de forma que no se termine en el desarrollo, sino que llegue hasta las personas de los diferentes canales de prestación del servicio en cuanto a comunicación y formación

### 5. Normativa de aplicación en la CAE

Este apartado describe el marco legislativo que facilita el desarrollo de la Administración electrónica, completando el ordenamiento jurídico actual para superar las insuficiencias o lagunas, así como las barreras existentes, derivadas de la incorporación de los avances tecnológicos a la tramitación administrativa y su necesaria convivencia con la normativa de carácter general.

#### 5.1 Normativa general

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y en la normativa que la desarrolla (BOPV, nº 160, de 16 de diciembre de 1982).

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE, nº. 285, de 27 de noviembre de 1992) y sus modificaciones por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal (BOE, nº 151, de 26 de junio de 1999).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) (BOE, nº 298, de 13 de diciembre de 1999).

Decreto 174/2003, de 22 de julio, de organización y funcionamiento del Sistema de Archivo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi (BOPV, nº 163, de 22 de agosto de 2003).

Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos (BOPV, nº 44, de 4 de marzo de 2004).

## **5.2 Normativa específica en materia de Administración electrónica**

Resolución de 13 de mayo de 2003, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, por la que se aprueban las aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas de carácter horizontal que se utilizarán en la tramitación telemática de los procedimientos de la Administración de CAPV. (BOPV, nº 113, de 10 de junio de 2003) y sus correcciones de errores (BOPV, nº 134, de 9 de julio de 2003).

Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma electrónica (BOE, nº 304, de 20 de diciembre de 2003).

Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi (BOPV, nº 135, de 16 de julio de 2004).

Resolución de 9 de febrero de 2006, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, aprobando el documento que establece la Plataforma Tecnológica para la E-Administración –PLATEA– (BOPV, nº 44, de 3 de marzo de 2006).

Decreto por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos (pendiente de aprobación).

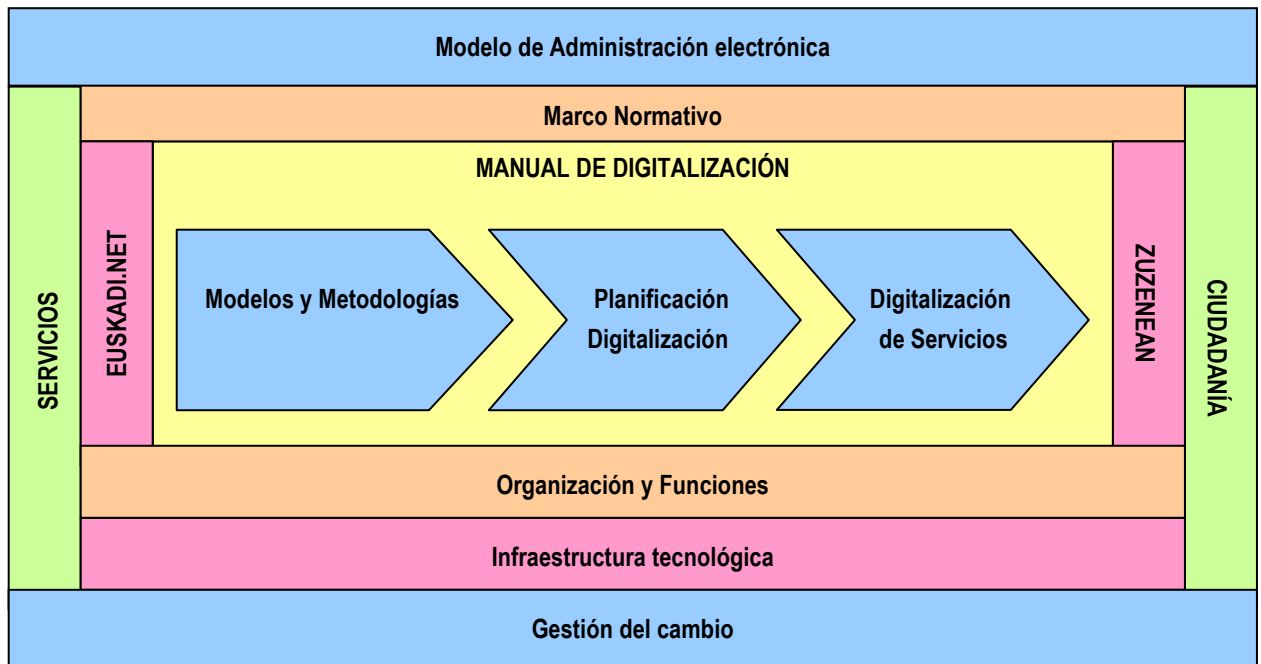
Decreto de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos (pendiente de aprobación).

Orden de (...), de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, reguladora del pago de ingresos de derecho público de la Hacienda General del País Vasco a través de la Pasarela de Pagos (pendiente de aprobación).



## 6. Modelos y metodologías

La aplicación del Manual de Digitalización de Servicios se encuadra en el contexto del desarrollo e implementación de la Administración electrónica.



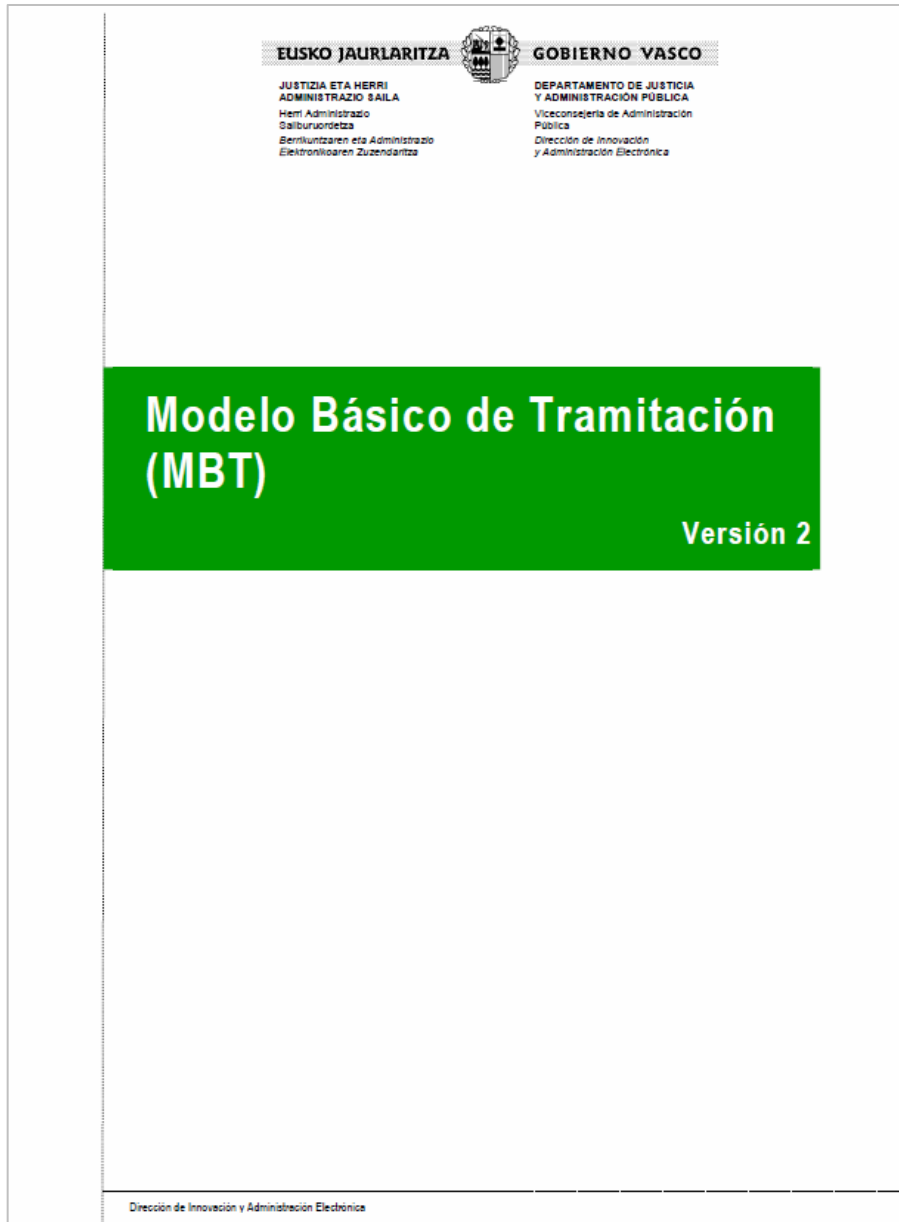
La secuencia lógica para la digitalización de servicios se inicia con el diagnóstico y evaluación del estado de digitalización de los servicios de la organización desde el enfoque de la gestión en excelencia, para ello se ha desarrollado el Modelo de Administración electrónica.

La siguiente fase tiene que ver con la disponibilidad de información por medios informáticos, por lo que se ha desarrollado e implementado el Modelo de Presencia en Internet – Euskadi.net, y paralelamente se está desarrollando el Servicio de Atención a la Ciudadanía – Zuzenean.

En las siguientes fases, relacionadas con la posibilidad de la ciudadanía de interactuar y realizar transacciones en los servicios de la Administración es donde es necesario desarrollar una infraestructura tecnológica que debe de ir acompañada de unos modelos y metodologías que permitan establecer referentes y planificar la digitalización de los servicios junto con la descripción e identificación de las funciones asignadas a los diferentes órganos intervinientes. La última fase es la propia digitalización de los servicios.

## 6.1 Modelo Básico de Tramitación

El Modelo Básico de Tramitación constituye el esquema de referencia para la definición, explotación y tramitación de información de todos los procedimientos gestionados en los diferentes órganos administrativos. Agrupa en familias los procedimientos administrativos con características similares y establece para cada familia una serie de fases, trámites, tareas y datos comunes.



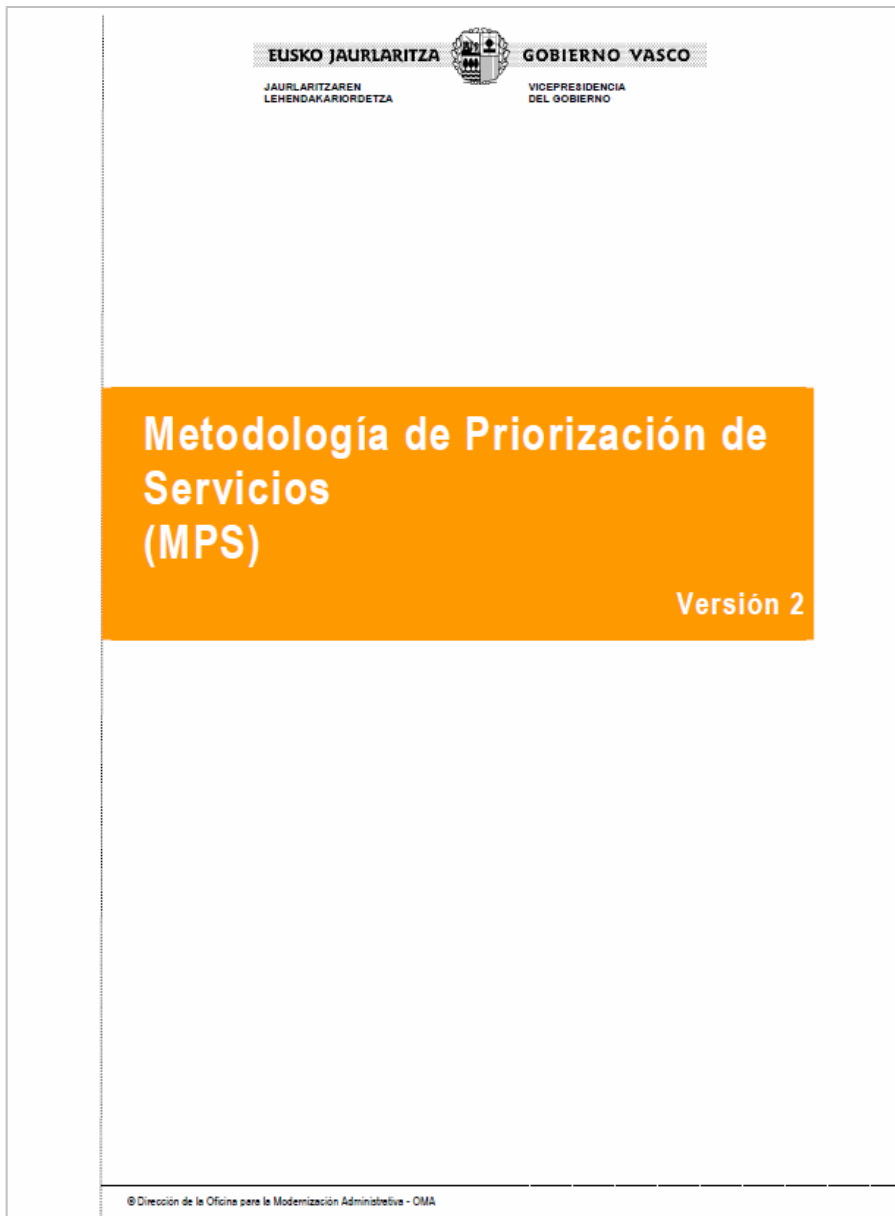
## 6.2 Modelo de Tramitación Telemática

El Modelo de Tramitación Telemática identifica el modo de prestación de los servicios y la forma de relación de la Administración y la ciudadanía utilizando diferentes canales de interacción. Define los escenarios de interacción y transacción entre la Administración y la ciudadanía y establece las condiciones para adaptar al mundo digital los procesos de comunicación y obtención de información, así como los de tramitación. Aporta también un marco conceptual para el desarrollo de la infraestructura tecnológica.



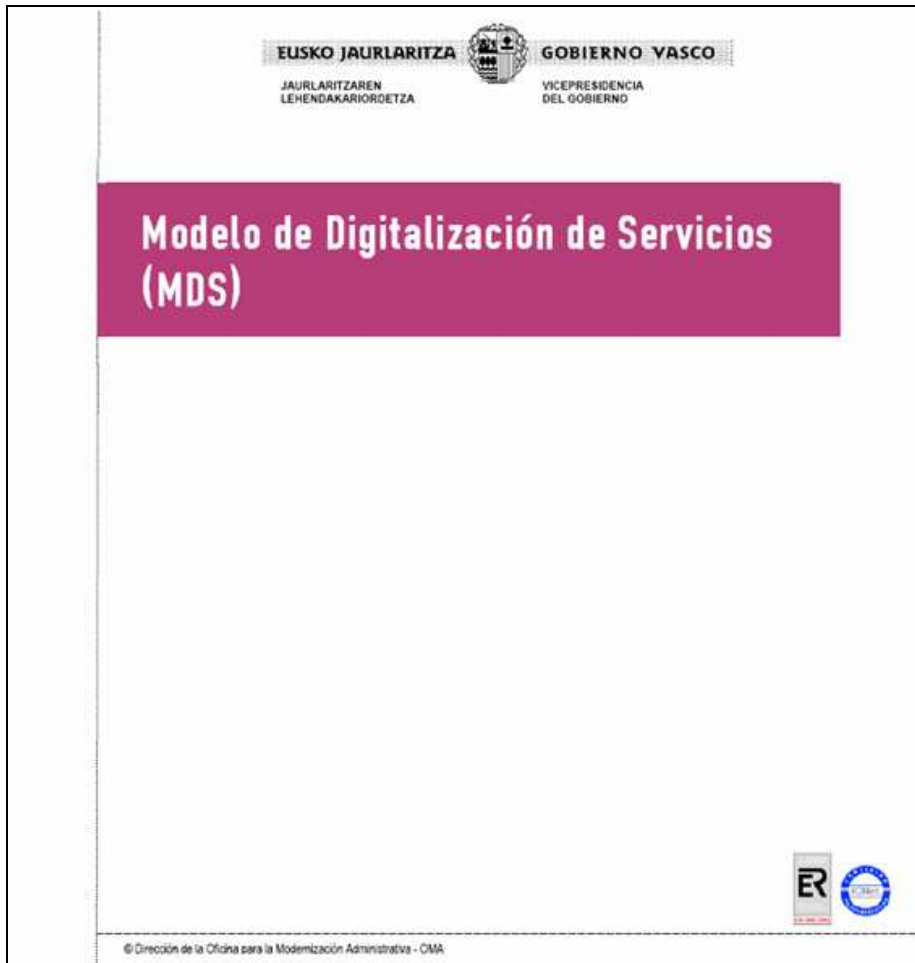
### 6.3 Metodología de Priorización de Servicios

La Metodología de Priorización de Servicios ayuda a secuenciar, desde una perspectiva temporal y presupuestaria, la sucesiva digitalización de los servicios de cada órgano administrativo. Permite valorar la conveniencia de digitalizar un servicio concreto en un momento determinado, mediante la aplicación de criterios uniformes y objetivos y con una sistemática de evaluación que, aplicada a la totalidad de los servicios, asigna a cada uno de ellos una posición en relación con el conjunto y ayuda a decidir las condiciones de su digitalización, asegurando la integración de las actuaciones de cada uno en el contexto global de desarrollo de la Administración electrónica.



## 6.4 Metodología de Digitalización de Servicios

La Metodología de Digitalización de Servicios se constituye como herramienta común que estandariza el proceso de digitalización de servicios y que sirve de punto de partida a los órganos administrativos cuando pretendan acometerlo. Define los proyectos de digitalización, contemplando la totalidad de los aspectos a tener en cuenta, ofreciendo guías de buenas prácticas, plantillas de trabajo, secuencias de actividades, etc.



## 7. Mantenimiento del Manual, los Modelos y las Metodologías

En este apartado se pretende definir la sistemática para mantener y mejorar el Manual, los Modelos y Metodologías que lo integran, de forma que sean instrumentos permanentemente aplicables y útiles y se garantice su capacidad de evolución acorde con los condicionantes técnicos, políticos y de cualquier otra índole que afecten al desarrollo de la Administración electrónica.

Las mejoras en el Manual, Modelos y Metodologías de digitalización de servicios, se basan en la experiencia de su uso, de forma que su contenido se ajuste permanentemente a las necesidades de la gestión en un proceso de mejora continua, y pueden derivarse de:

- La implementación de nuevos servicios y aplicaciones informáticas, por razones de asunción de competencias, demanda social, ...
- La evolución de las tecnologías de la información y la comunicación.
- La detección de áreas de mejora como consecuencia de la experiencia derivada de la progresiva digitalización de los servicios.
- El ajuste a situaciones, colectivos y/o servicios no contemplados inicialmente.
- El estudio de tendencias y mejores prácticas, fruto del benchmarking con otras administraciones, entidades y agentes conocedores de la realidad digital.
- Las sugerencias y expectativas de los usuarios (ciudadanía y administraciones).

La información para el mantenimiento de los instrumentos de digitalización, por tanto, puede provenir de:

- Departamentos y Organismos Autónomos inmersos en procesos de digitalización de servicios, como responsables de la propia digitalización de sus servicios y como transmisores de las aportaciones de los ciudadanos y de los gestores.
- DIT / EJE, como responsable del seguimiento de la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación y de la implementación de nuevos servicios y aplicaciones informáticas de carácter horizontal.
- Secretaría General de Modernización y Administración Electrónica, como responsable del estudio de tendencias y mejores prácticas, así como de la dirección de proyectos estratégicos de digitalización de servicios.

Dicha información debe dirigirse a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, como órgano responsable de la elaboración, actualización y mejora de los instrumentos de digitalización, de forma permanente y sistemática.

Las actividades a realizar en el proceso de mantenimiento y mejora de los instrumentos de digitalización pueden ser periódicas y fijas o responder a una demanda concreta originada por alguna de las situaciones anteriores. En ambos casos, la revisión y actualización del Manual, los Modelos y/o las Metodologías responde a la secuencia siguiente:

1. Recogida de información.
2. Análisis y evaluación de la información recogida.
3. Diseño de las mejoras a introducir en el Manual, Modelo o Metodología y consenso con los implicados.
4. Incorporación de la mejoras a una nueva versión del instrumento.

5. Difusión de las mejoras.

## 8. Organización y funciones

El desarrollo de la Administración electrónica precisa de la colaboración y participación de los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

### 8.1 Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa

Corresponde a la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa, la dirección, organización, coordinación y supervisión de la Administración electrónica, sin perjuicio de las funciones que se atribuyan a otros órganos. En particular, en materia de digitalización de servicios le corresponde:

- Elaborar y mantener el Manual de Digitalización de Servicios, así como los Modelos y Metodologías que éste incluye, y que especifican el conjunto de elementos a tener en cuenta en los proyectos de digitalización. Para ello promoverá la participación de las personas que intervengan de una u otra forma en los procesos de digitalización de servicios.
- Elaborar y proponer al Gobierno los criterios que permitan priorizar los distintos servicios prestados por los órganos y entidades que conforman la administración, en función del interés potencial de su digitalización, así como señalar los servicios cuya digitalización se considera de interés estratégico.
- Elaborar y proponer al Gobierno el Plan de Digitalización de Servicios que ordene la agregación de los servicios del Gobierno a la oferta digital, identificando los medios electrónicos, informáticos y telemáticos que deban de utilizar durante el período de vigencia del Plan.
- Efectuar el seguimiento del Plan de Digitalización del Gobierno elaborando y manteniendo el repositorio de información relativa a la digitalización de servicios.
- Dirigir los proyectos de digitalización de servicios de carácter troncal, compartidos por varios Departamentos y Organismos y/o cuya digitalización resulte de interés estratégico para el Gobierno, dirigiendo su desarrollo e implantación, en colaboración con la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía.
- Potenciar y ordenar la interoperabilidad entre Órganos y Administraciones, en cuanto a compartir información e intercambiar datos, para así facilitar la tramitación administrativa a la ciudadanía.
- Impulsar la gestión del cambio organizativo y cultural.
- Revisar el marco normativo que regula la Administración electrónica elaborando los desarrollos normativos oportunos.

### 8.2 Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía

Corresponde a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía dirigir, gestionar y mantener los servicios comunes de tramitación telemática. En particular, le corresponde:

- Declarar los servicios comunes de tramitación telemática, de utilización obligatoria por todas las aplicaciones informáticas que sirvan de soporte a la tramitación telemática.
- Gestionar los servicios comunes de tramitación de la Administración electrónica que le sean atribuidos y en concreto, Servicio de Firma Electrónica y de Verificación, el Servicio Horizontal de Notificación y Pasarela de

Notificación Telemática, el Servicio de Validación y Terceros, el Repositorio de Documentos Electrónicos, el Servicio de Consulta, el Servicio de Certificaciones y el Servicio de Registro Telemático.

- Elaborar proyectos de digitalización de servicios que correspondan al ámbito de sus competencias.
- Realizar la identificación y comprobación de las circunstancias necesarias para la emisión de certificados electrónicos cuando la Administración General de la Comunidad Autónoma acuerde colaborar con el prestador de servicios de certificación en el proceso de emisión de aquéllos, ello sin perjuicio de lo que corresponda a las entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

### **8.3 Dirección de Informática y Telecomunicaciones**

Corresponde a la Dirección de Informática y Telecomunicaciones establecer los estándares, criterios técnicos y desarrollos informáticos. En particular, le corresponde:

- Determinar y normalizar las definiciones informáticas y telemáticas y de sistemas de documentación, metodologías y procedimientos.
- Establecer, gestionar, normalizar, desarrollar, explotar y mantener permanentemente los estándares y los mecanismos y formas de supervisión y control de los mismos.
- Administrar, gestionar y mantener las herramientas y aplicaciones de soporte a la tramitación telemática.
- Establecer criterios técnicos y recomendaciones que aseguren un marco tecnológico normalizado, homogéneo, seguro y permanentemente actualizado. En particular, fijar los requisitos técnicos y tecnológicos de las herramientas y aplicaciones de soporte a la Administración electrónica.
- Aprobar los formatos que permitan de forma gratuita la lectura, comprobación de la firma electrónica y, en su caso, el descifrado.
- Aprobación de los formatos de presentación y almacenamiento de documentos electrónicos
- Definir la normativa y estándares informáticos que deben cumplir las herramientas y aplicaciones de uso común y, en su caso, el desarrollo informático de las mismas.
- Definir y vigilar las políticas de seguridad.
- Elaborar el Manual de Seguridad, con la participación de la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa y de la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, para el desarrollo de las aplicaciones informáticas que sirvan de soporte a la tramitación telemática, conteniendo las medidas organizativas y de seguridad de índole técnica, que aseguren el cumplimiento de las garantías de autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de la información.

### **8.4 Dirección de Función Pública**

Corresponderá a la Dirección de Función Pública promover la gestión del cambio derivado de la implantación y desarrollo de la Administración electrónica, y en particular:

- Promover y diseñar planes divulgativos encaminados a la difusión de los conceptos relativos a la Administración electrónica, en colaboración con el órgano que tiene atribuidas las funciones derivadas del desarrollo del Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos.



- Promover y diseñar planes formativos necesarios para dotar a los empleados públicos de las herramientas y conocimiento para la tramitación telemática, facilitando la rápida adaptación de éstos al nuevo escenario impulsado por el despliegue de la Administración electrónica, en colaboración con el órgano que tiene atribuidas las funciones derivadas del desarrollo del Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos.

## 8.5 Instituto Vasco de Administración Pública

Corresponderá al Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) coadyuvar en la gestión del cambio derivado de la implantación y desarrollo de la Administración electrónica, y en particular:

- Organizar y ejecutar las acciones divulgativas encaminadas a la difusión de los conceptos relativos a la Administración electrónica.
- Organizar y ejecutar las acciones formativas necesarias para dotar a los empleados públicos de las herramientas y conocimiento común para la tramitación telemática, facilitando la rápida adaptación de éstos al nuevo escenario impulsado por el despliegue de la Administración electrónica.

## 8.6 Departamentos y Organismos Autónomos

Corresponderá a los distintos Departamentos y Organismos Autónomos la implantación de la Administración electrónica en su ámbito de competencia y la provisión telemática y multicanal de aquellos de sus servicios de interés para la ciudadanía. Les corresponderá, en particular:

- Digitalizar sus servicios, de acuerdo con los principios y criterios fijados en este Manual.
- Definir y gestionar sus procedimientos administrativos, así como publicar la información general de los mismos.
- Participar en la elaboración y propuesta al Gobierno del Plan de Digitalización de Servicios y colaborar activamente en el desarrollo del mismo.
- Dirigir los proyectos de digitalización de servicios que les corresponda en el ámbito de sus competencias, salvo aquellos proyectos considerados de interés estratégico.
- Incorporar al repositorio de información todas sus iniciativas de digitalización de servicios.
- Impulsar y promocionar nuevos servicios a través de medios telemáticos.
- Desarrollar las herramientas y aplicaciones informáticas propias, respetando las políticas definidas para el conjunto del Gobierno y utilizando las infraestructuras y servicios horizontales de uso común.
- Gestionar los servicios comunes de la Administración electrónica que le sean atribuidos.
- Gestionar en su ámbito de actuación el cambio organizativo y cultural derivado de la implantación y desarrollo de la Administración electrónica.

## 8.7 Sociedad Informática del Gobierno Vasco – EJIE

Corresponderá a EJIE el desarrollo técnico de la Administración electrónica, y en particular:

- Albergar y dar soporte técnico a la infraestructura de la Administración electrónica.

- Desarrollar y mejorar las herramientas y servicios horizontales de uso común para los Departamentos y Organismos dependientes del Gobierno Vasco, siguiendo las directrices del órgano responsable de la misma.
- Asesorar a los Departamentos en el uso de la infraestructura de la Administración electrónica.
- Implantar y mantener las aplicaciones departamentales que dan soporte a la Administración electrónica.

## 9. Glosario de conceptos y términos

**Accesibilidad:** supresión de las principales barreras desde el punto de vista técnico y de la experiencia de los usuarios, así como prácticas favorables en la perspectiva de alcanzar una Administración electrónica para todos.

**Acuse de recibo:** mensaje que se envía para indicar que un bloque de datos ha llegado a su destino sin errores. También puede ser en sentido negativo, es decir que el bloque de datos no ha llegado a destino.

**Administración digital (AD):** resultado de aplicar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los procesos de la Administración pública, tanto a nivel interno como externo, facilitando la participación y las transacciones on line de servicios a los ciudadanos. Según el PIT: “La Administración digital deberá ser entendida como la actuación orientada a ofrecer a los ciudadanos y empresas unos servicios públicos más eficientes y próximos mediante la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, así como a mejorar la propia gestión interna del Gobierno Vasco”. La definición del Gartner Group para e-government: “La innovación continua de los servicios públicos, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas a través de la tecnología, internet y los nuevos medios de comunicación”.

**Administración electrónica:** ver Administración Digital.

**Aplicación:** programa o conjunto de programas informáticos que tienen por objeto el tratamiento electrónico de la información. Programa preparado para una utilización específica.

**Archivo de firma:** fichero que contiene la firma de una persona y que ésta suele colocar al final de sus mensajes electrónicos.

**Arquitectura de sistemas:** requisitos y características de los equipos informáticos, periféricos y sistemas de interconexión de los mismos, que dan coherencia y compatibilidad en el uso de los mismos.

**Autenticidad:** característica por la que se garantiza la identidad del usuario que origina un mensaje o transacción, es decir conocer con certeza quién envía algo. Capacidad de determinar si una determinada persona ha reconocido su compromiso sobre el contenido de un documento electrónico. Es una de las características principales de la firma digital. Certifica la autenticidad del emisor (autenticidad de origen o de usuario) y de no falsificación o alteración del mensaje (autenticidad o integridad del mensaje).

**Autenticación:** de una persona para acceder a un recurso o poder hacer determinada actividad o verificación de la identidad y autenticidad de un proceso para probar la integridad de una información.

**Autenticación de mensajes:** proceso de autenticación que incluye la identificación de la fuente del mensaje y la verificación de que no ha sido modificado o reemplazado en el tránsito del mismo.

**Autoridad de certificación:** entidad homologada que ofrece un servicio de provisión de certificados digitales mediante tecnología PKI de claves públicas que son remitidas por un navegador o el software del servidor prestador de bienes y/o servicios.

**Autoridad de registro:** es una entidad autorizada por la autoridad de certificación para registrar a los usuarios de la infraestructura asignándoles un identificador único de usuario.

**Brecha digital:** desigualdades existentes entre clases sociales y regiones en lo que se refiere a las posibilidades de acceso a la Sociedad de la Información.

**Benchmarking:** es el proceso de comparar y medir las operaciones de una organización o sus procesos internos frente al mejor o mejores de su sector.

**Canal:** (en comunicaciones) es la vía de acceso a los servicios de la Administración.

**Canal de acceso:** cada uno de los medios o vías por los que el ciudadano intercambia información con la Administración: presencial, telefonía e Internet (no tiene porqué corresponderse con los dispositivos de acceso).

**Canal de interacción:** ver canal de acceso.

**Canal WEB:** el medio de comunicación por Internet usando diversos dispositivos de acceso (ordenador, móvil, PDA...).

**Catálogo de servicios del Gobierno Vasco:** repositorio de información sobre los procedimientos administrativos y servicios ofrecidos por los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco a la ciudadanía, las empresas y otras organizaciones. Estos procedimientos y servicios pueden clasificarse en diversas familias, tales como ayudas y subvenciones, autorizaciones y registro, contratación administrativa, sanciones, denuncias y reclamaciones, arbitraje, etc. El Catálogo dispondrá de utilidades de búsqueda para facilitar el acceso a la información que sea de interés para cada persona usuaria.

**Certificación digital:** proceso por el que una entidad emite una identificación electrónica que establece las credenciales de una persona u organización para la realización de transacciones seguras en Internet. Contiene datos personales de identificación del usuario y del uso para el que está diseñado.

**Certificado digital:** acreditación emitida por una entidad autorizada garantizando que determinado dato, por ejemplo una firma electrónica o una clave pública, pertenece realmente a quién se supone.

**Claves de autenticación o de firma:** par de claves (pública y privada) que se utilizan dentro de la infraestructura de clave pública para garantizar la autenticidad de emisor y receptor, así como la integridad de las comunicaciones establecidas.

**Confidencialidad:** característica técnica y administrativa que previene contra la comunicación y divulgación no autorizada de cualquier información referente a las transacciones electrónicas, ya sea en su inicio, durante su ejecución o conclusión.

**Consignación electrónica de fecha y hora:** sistema o servicio proporcionado por un prestador de esta clase de servicios que permite acreditar el momento exacto en que la comunicación de un documento electrónico se produce y se accede a él por parte del destinatario.

**Dato:** son paquetes informativos susceptibles de ser procesados, combinados y almacenados que disponen de significado autónomo.

**Datos de creación de firma:** son datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, que el firmante utiliza para crear la Firma electrónica.

**Digitalizar un servicio:** posibilitar la prestación del servicio por medios telemáticos, permitiendo que todos los trámites administrativos del servicio (o algunos de ellos) se realicen vía internet o, en su caso, por teléfono.

**Documento:** a los efectos de este proyecto, es un escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo, que puede adoptar distintos formatos dependiendo del canal utilizado para su intercambio entre la Administración y los ciudadanos. La información contenida en los documentos podrá ser tratada informáticamente o no, dependiendo de su formato.

**Documento electrónico:** entidad identificada y estructurada producida por medios informáticos que contiene texto, gráficos, sonido, imágenes o cualquier otra clase de información que puede ser visualizada, editada, almacenada, transmitida, extraída e intercambiada entre los usuarios de redes abiertas de telecomunicación como unidad diferenciada.

**eAdministración:** ver Administración Digital

**Elementos de soporte de la tramitación telemática:** son los escenarios-tipo de interacción y transacción entre la Administración y la ciudadanía y empresas como los servicios y aplicaciones informáticas necesarias, en el desarrollo del procedimiento administrativo de forma telemática.

**Emisión de certificados:** acciones llevadas a cabo por una autoridad de certificación para crear un certificado y comunicárselo al usuario que lo solicitó.

**Encriptación o cifrado:** tratamiento de un conjunto de datos, contenidos o no en un paquete, a fin de impedir que nadie excepto el destinatario de los mismos pueda leerlos.

**Entidad pública de certificación:** organismo público que realiza las funciones de una autoridad de certificación, en el ámbito de la administración pública, directamente o en colaboración con otros órganos administrativos u organismos públicos.

**Expiración de un certificado:** fecha y hora especificadas en un certificado cuando termina el periodo operativo del mismo.

**Expediente:** conjunto de documentos, datos y trámites relativos a uno o varios interesados que se han aportado o realizado en el curso de la tramitación de un procedimiento administrativo.

**Formato:** estructura de un archivo informático que define la forma en que se guarda y representa en pantalla o en impresora.

**Firma digital:** información cifrada que identifica al emisor de un documento electrónico y autentifica que es quien dice ser. Datos cifrados de manera que el receptor puede comprobar la identidad del transmisor.

**Firma electrónica:** firma elaborada por medios digitales.

**Integridad:** característica que asegura que el mensaje o comunicación que se recibe llega tal y como se envió por el remitente, detectando fácilmente posibles modificaciones que pudieran haberse producido durante la transmisión.

**Interoperabilidad:** la interoperabilidad es uno de los conceptos esenciales para alcanzar una verdadera Administración en red. La interoperabilidad puede definirse como la capacidad de los sistemas informáticos para permitir la interconexión y el funcionamiento conjunto de forma compatible. Los principios básicos de la interoperabilidad entre administraciones son los siguientes: 1. Permitir la compartición de información y la cooperación interadministrativa. 2. Las fuentes de información pertenecen a aquél que tiene la competencia política que regula el uso. 3. Los sistemas corporativos son independientes y autónomos, y se comparten determinadas tareas funcionales. 4. Bescanvi de información electrónica y flujos de proceso.

**Medios electrónicos:** mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento de la información que permite producir, almacenar o transmitir datos o información susceptible de incorporarse a un documento electrónico.

**Metodología:** conjunto de conocimientos obtenidos mediante la observación y el razonamiento, sistemáticamente estructurados y de los que se deducen principios y leyes generales del modo de proceder o Conjunto de métodos que contienen reglas y preceptos.

**Modelo:** punto de referencia para imitarlo o reproducirlo. Esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.

**Off line:** desconectado, condición de estar desconectado de la red.

**On line:** en línea, conectado, condición de estar conectado en red.

**Online certificate status protocol (OCSP):** protocolo informático que permite la comprobación del estado de un Certificado en el momento en que éste es utilizado.

**Período de validez de un certificado:** Periodo que comienza con la emisión del certificado y termina con la fecha de expiración o antes si el certificado es revocado.

**Política de seguridad:** documento que recoge todos los requisitos y prácticas de seguridad para asegurar el funcionamiento de la infraestructura de una forma fiable.

**Portal:** sitio web destinado a ofrecer al usuario una gran cantidad de información, servicios e hipervínculos con otros sitios web. La mayoría de ellos ofrecen noticias, foros, buscadores, etc.

**Prestación de servicios:** que alguien recibe o debe recibir de otra persona en virtud de un contrato o de una obligación legal

- Privacidad:** característica que garantiza que nadie salvo el destinatario puede acceder al contenido de un mensaje.
- Procedimiento administrativo:** definición de ATEA: “Conjunto de trámites, estructurados en fases, con una lógica de operaciones definida que soportan un proceso de negocio. Los procedimientos están soportados generalmente por una normativa, se inician por un evento externo (de parte) o interno (de oficio) y producen una salida al exterior”.
- Rediseño de procesos:** la digitalización supone desarrollar nuevos canales de acceso y prestación de servicios, pero también simplificar y facilitar la tramitación.
- Red abierta de comunicación:** infraestructura de telecomunicación libremente accesible por cualquier usuario de los servicios que permiten la transmisión e intercambio de datos y el acceso a la información disponible en Internet mediante su conexión a medios informáticos.
- Red cerrada de comunicación:** es un conjunto controlado y protegido de dispositivos informáticos al que únicamente acceden los usuarios previamente identificados y autorizados.
- Seguridad de acceso:** según el PIT, los niveles de seguridad para el acceso a los servicios serán solamente dos: sin necesidad de autenticación y con utilización del certificado digital, que se complementará con la matriz numérica conocida habitualmente como “juego de barcos” para la autenticación en el canal telefónico.
- Sellado de tiempo:** consignación de la fecha y hora en los documentos firmados electrónicamente y se realizará mediante procedimientos criptográficos indelebles.
- Servicios:** actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.
- Servicios telemáticos:** servicios realizados por medios telemáticos.
- Servidor seguro:** tipo especial de servidor diseñado para dificultar en la mayor medida posible el acceso de personas no autorizadas a la información en él contenida.
- Soporte informático:** medio informático del que es posible grabar y recuperar documentos electrónicos.
- Trámite:** conjunto de actividades o tareas estructuradas, desarrolladas por una única unidad tramitadora, con entidad propia e información sobre entradas, salidas, fecha inicio, fecha fin e información específica asociada.
- Tramitación on line:** realización de los trámites en conexión a red.
- Tramitación telemática:** la realización de trámites administrativos mediante la transmisión a larga distancia de información computarizada con técnicas de la telecomunicación y de la informática, es decir, vía internet o, en su caso, por teléfono.
- Validación de un certificado de usuario:** proceso llevado a cabo por una entidad de confianza o el receptor de un mensaje firmado digitalmente para verificar que el certificado era válido y estaba en el periodo operativo en el momento en el que fue creada la firma.

## 10. Acrónimos

- AD** Administración Digital
- ATEA** Aplicación para la Tramitación de Expedientes de la Administración
- MTT** Modelo de Tramitación Telemática
- OCPS** Online Certificate Status Protocol
- PDA** Personal digital assistant
- PEAGE** Plan Estratégico de Administración on line o Plan Estratégico de Administración y Gobierno electrónicos
- PESI** Plan Euskadi en la Sociedad de la Información
- PIT** Plan de Informática y Telecomunicaciones
- PKI** Public Key Infrastructure / Infraestructura de clave pública
- TIC** Tecnologías de la Información y la Comunicación