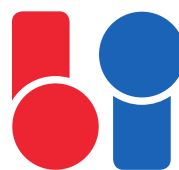


berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

**PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

PIP 2014-2016

**Anexo II: Plan de Evolución
de la Plataforma Común de
los Servicios Electrónicos
(PCSE) 2014-2016**



● Índice

Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno	3
Evolución de Open data Euskadi.....	3
Eje 2: Interacción con la ciudadanía	4
Estandarización y normalización documental.....	4
Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción	7
Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)	7
Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía.....	8
Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean	10
Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco.....	10
Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones”	10
Evolución del canal telefónico.....	12
Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica.....	12
Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA)	12
Creación del CAU de servicios electrónicos.....	13
Eje 3: Adecuación organizativa	14
Evolución de la intranet.....	14
Escritorio de la tramitación electrónica: TRAMITAGUNE.....	14
Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco.....	15
Eje 5: Administración electrónica	18
Plan de digitalización de servicios	18
Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General	20
Automatización de intercambios registrales entre administraciones.....	21
Sistema General de Interoperabilidad	22
Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA	23
Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos	23
Evolución de pasarelas.....	30
Registro de Entradas/Salidas	31
Cuadro de Mando de los servicios electrónicos	32
Presupuesto: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos	33
Cronograma: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos	34

Eje 1: Transparencia y Buen Gobierno

1. Transparencia y Buen Gobierno

El eje de Transparencia y Buen Gobierno está constituido por 6 proyectos y 2 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Evolución de Open data Euskadi

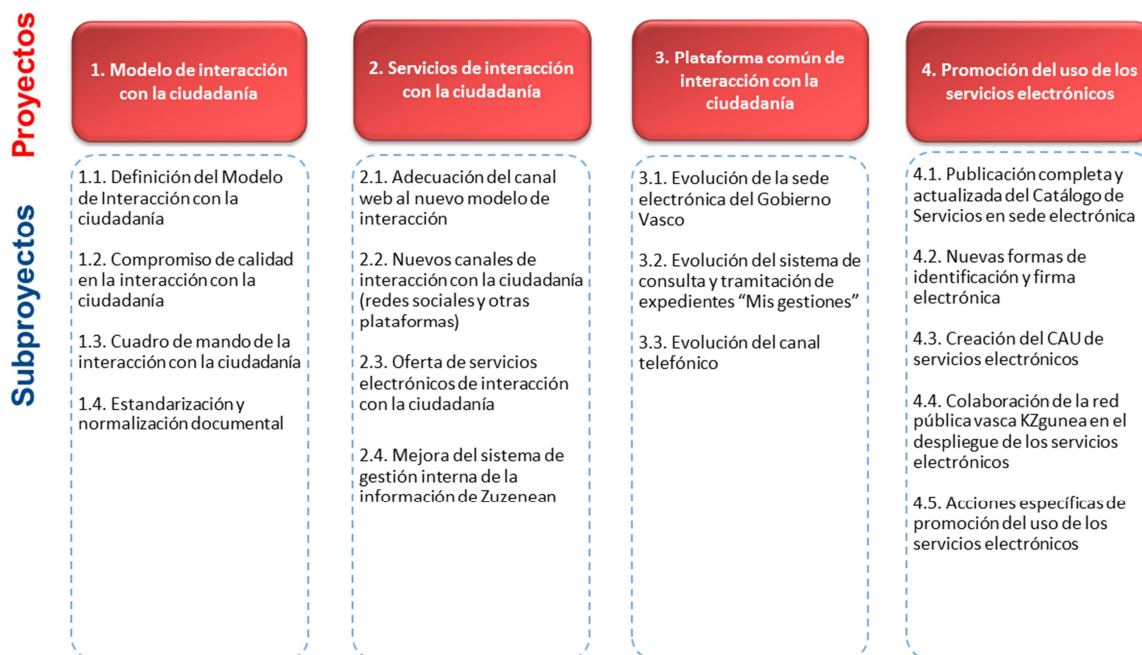
El proyecto está dirigido a promover la evolución de Opendata Euskadi, para ello las acciones son:

- Mejorar la oferta de datos, de formatos y de aplicaciones,
- Rediseñar el portal en cuanto a maquetación de contenidos, del buscador y de los resultados de búsqueda,
- Desarrollar nuevas funcionalidades: autoservicio de datasets, fichas en formato DCAT, API de ayudas, datos de equipamientos / localizaciones en RDF, datos de eventos en formato iCal,
- Promover la difusión en redes sociales mediante el blog y la publicación de tweets,
- Mejorar los contenidos de ayuda para desarrolladores.

Eje 2: Interacción con la ciudadanía

2. Interacción con la ciudadanía

El eje de Atención ciudadana está constituido por 4 proyectos y 16 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Estandarización y normalización documental

Las acciones son:

- Revisión de la usabilidad de las interfaces de las aplicaciones de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos
- Evolución de los catálogos de usuarios, trámites y acreditaciones de la aplicación de publicación de servicios y procedimientos en Euskadi.net
- Normalización y estandarización e implementación en la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos de:
 - formularios utilizados por la ciudadanía
 - documentación generada por la administración en los diferentes servicios y procedimientos



- documentos internos de la administración
- Evolución del Gestor de Documentos Normalizados (GDN)
 - Soporte y ejecución de pruebas de carga
 - Definición modelo de despliegue
 - Desarrollo funciones de seguridad
 - Análisis e implantación del ciclo de vida de la documentación generada
- Definición del proceso previo de generación (producción) de los documentos en la Administración. Diseño e implantación de un sistema que dé soporte a la generación de documentos facilitando la producción de la documentación administrativa así como su posterior compartición.

En el Gobierno Vasco no se dispone de ningún sistema transversal o de uso común que cubra la gestión del ciclo de vida de un documento en su totalidad.

Cada día la Administración genera una cantidad muy importante de documentos (entendidos como activos de información, como registros) que entran dentro del ámbito de sus funciones y competencias: resoluciones, leyes, decretos, informes legales y un muy largo etc.

Hasta la fecha Dokusi ya ha tipificado estos documentos (registros) en familias, tipos y subtipos documentales y su modelo de gestión, pero sin embargo queda al menos pendiente la definición del proceso previo de creación del documento antes de convertirse en un activo de la organización y su almacenamiento en Dokusi.

Aunque cada tipología documental podrá establecer su propio flujo de gestión se define a continuación una posible secuencia a modo ilustrativo:

- La persona usuaria crea con un “click” una primera versión del documento a partir de una plantilla predefinida, la cual, además, se completa automáticamente con todos los datos con los que cuenta el sistema.
- Esta persona modifica (completa, elimina o actualiza) el documento según sea necesario.



- Como ayuda, tiene acceso a una biblioteca contextualizada de documentos de su misma tipología o de cualquier otra, pero relacionados con el trabajo que debe desarrollar en este momento y de los cuales podría extraer información útil. Cada persona usuaria del sistema también tendrá acceso a dicha biblioteca, pero contextualizada para cada momento del proceso.
- El documento actualizado se envía a otra persona usuaria que es la encargada de completarlo con otros apartados que son de su competencia.
- Incluso es posible que sea necesaria una co-redacción bilingüe, interviniendo así una tercera persona (o más), el traductor de IZO, que debe estar contemplada en el flujo de gestión. Se trata por lo tanto de un espacio colaborativo.
- Una vez confeccionado un primer borrador completo, el documento debe ser revisado por el director, responsable final y competente en la elaboración del mismo. Se puede dar el caso de que éste apunte ciertas correcciones o cambios. De este modo, el documento deberá llegar nuevamente a quién deba aplicarlos.
- Se realizan los cambios y nuevamente se remite al director competente, quien en este caso, da su aprobación.
- Con el documento final ya elaborado, éste debe ser firmado por el Viceconsejero, quien por supuesto, previamente da su visto bueno definitivo.
- Tal vez el documento deba ser remitido al servicio web departamental para que sea publicado en Euskadi.net.
- Ahora que ya se dispone del documento final, este se convierte en un activo para la organización que debe ser custodiado y almacenado adecuadamente.

Pero incluso se podría ampliar el alcance, contemplando ya no solo el proceso de elaboración de documentos por parte de la Administración, sino también el que afecta a otros terceros interesados responsables de su confección y entrega a la Administración para un expediente:



Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción

El alcance de este proyecto abarca la adecuación de la red de portales web del Gobierno Vasco en base al modelo de interacción con la ciudadanía, incluyendo las siguientes actuaciones:

- Re-estructurar la red de portales web del Gobierno Vasco
- Avanzar hacia un euskadi.net más usable y accesible para cualquier persona y desde cualquier dispositivo
- Asegurar la calidad de los contenidos
- Automatizar al máximo la publicación de contenidos intentando:
 - Evitar la carga duplicada de información
 - Minimizar la intervención manual en la publicación en la web
- Avanzar hacia una euskadi.net más interactiva con la ciudadanía
- Despliegue del dominio .eus en los sistemas informáticos del Gobierno Vasco

Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)

La Administración debe adaptarse permanentemente a los nuevos usos de la sociedad de la información, ampliando sus canales de interacción y servicio de acuerdo con las demandas de cada momento, escuchando activamente a la ciudadanía, prestándole servicio y facilitando la interacción allí donde ésta se encuentre.

De este modo, se acerca la Administración a la ciudadanía, se facilita la transparencia y se propicia una participación más activa en la mejora de las políticas y del servicio público, en coherencia con los principios del Gobierno Abierto: transparencia, colaboración y participación.



Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía

La digitalización de los servicios de interacción con la ciudadanía, de acuerdo con el Plan de Digitalización de Servicios:

- Solicitud de información general
- Comunicación de opiniones, sugerencias, correcciones
- Comunicación de quejas
- Registro común de E/S: formulario genérico
- Solicitud de datos y certificaciones

La ejecución de este proyecto supone las siguientes actividades:

- Análisis, desarrollo e implantación de las funcionalidades correspondientes en la plataforma común de los servicios electrónicos,
- Análisis organizativo de distribución de solicitudes a primer nivel (Zuzenean) y segundo nivel (departamentos y OOAA), buzones de distribución,
- Gestión de estadísticas: a partir de incidencias presenciales y telefónicas, encuestas de satisfacción e indicadores del cuadro de mando.

Requiere modificaciones de algunos componentes de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos:

- Análisis funcional y técnico de las modificaciones a realizar en los sistemas de la plataforma común de servicios electrónicos para soportar los servicios de interacción ciudadana.
- Desarrollo e implantación de mejoras en al menos los siguientes módulos:
 - Toolkit de formularios: permitir crear una solicitud sin necesidad de certificado electrónico y adaptación de interfaz a necesidades detectadas (relacionado con 5.4.6. Evolución del toolkit de formularios y 2.2.4. Estandarización y normalización documental)



- Tramitagune: alta de la familia de Interacción ciudadana (relacionado con 5.2.1. Plan de digitalización de los servicios electrónicos)
- Mis gestiones: bandeja de atención ciudadana y habilitación de mensajería (respuesta por e-mail) para respuesta a ciudadanía (relacionado con 5.4.7. Evolución de Mis gestiones)
- Nuevos sistemas de identificación en tramitación electrónica (adaptación de XInets) (relacionado con 2.5.1. Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA))
- Unificación de páginas web de Zuzenean y Sede electrónica (relacionado con 2.3.1. Reestructura de euskadi.net, y portales departamentales)
- Integración de ejes de catalogación de distintos sistemas: web y Zuzenean, teniendo en cuenta el impacto en otras aplicaciones que utilizan los ejes de catalogación como Tramitagune y catálogo de servicios (relacionado con 2.3.1. Reestructura de euskadi.net, y portales departamentales)
- Buzón de entrada de interacción ciudadana y página de publicación de consulta ciudadanas (interfaz de consulta de interacciones públicas) (relacionado con 5.4.7. Evolución de Mis gestiones)
- Gestor de documentos normalizados: nuevas plantillas relacionadas con los procedimientos de interacción ciudadana. (relacionado con 2.2.4. Estandarización y normalización documental)
- Distribuidor: análisis organizativo de distribución de solicitudes a primer (Zuzenean) y segundo nivel (departamentos y OOAA), buzones de distribución.
- Gestión de estadísticas: a partir de aplicación de registro de incidencias presenciales y telefónicas, encuestas de satisfacción y del Cuadro de mando de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos.



Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean

El sistema de gestión interna de la información de Zuzenean constituye una herramienta básica de trabajo para las personas que atienden este servicio, permitiendo una integración directa con los contenidos de Euskadi.net, facilitando una interlocución ágil con los niveles de atención especializados y aprovechando las sinergias derivadas de sus herramientas de gestión.

Este sistema resulta, también, un canal privilegiado de comunicación y participación interna y un punto único para la centralización, distribución y actualización de toda la información destinada a la ciudadanía.

Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco

El objeto de este proyecto es completar y mejorar la oferta de servicios a la ciudadanía en la sede electrónica del Gobierno Vasco:

- Proporcionar información completa y actualizada sobre los servicios de la administración
- Evolucionar el tablón electrónico de edictos
- Mejorar las garantías sobre lo publicado en la sede:
 - Constancia de la publicación en una determinada fecha
 - Integridad de los datos
 - Certificación del origen
- Incorporación de avisos técnicos sobre la disponibilidad de servicios

Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones”

Este proyecto tiene por objeto mejorar la usabilidad del sistema de consulta y tramitación de expedientes “Mis gestiones” en la sede electrónica del Gobierno Vasco, mediante interfaces más amigables, sencillas y, sobre todo, intuitivas, de cara a



facilitar su utilización por parte de los diferentes colectivos destinatarios de los servicios públicos.

La evolución de este sistema contempla las mejoras identificadas en los proyectos de digitalización ya implantados, como son las siguientes:

- Mejorar la identificación de los órganos responsables de la gestión de los expedientes
- Incorporación de nuevas bandejas para los servicios de certificación e interacción ciudadana
- Ofrecer la posibilidad de relacionar expedientes y subexpedientes

Para ello las acciones a realizar son:

- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de la familia de certificaciones
- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de la familia de Interacción ciudadana
- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de subexpedientes
- Análisis y desarrollo de las necesidades detectadas en la digitalización de los procedimientos a instancias de la propia Administración

En este proyecto se incluyen también las mejoras de usabilidad equivalentes en el resto de interfaces disponibles para la ciudadanía en la sede electrónica:

- Portal de firma y verificación de firma de documentos electrónicos
- Verificación de documentos con localizador

La digitalización de nuevas familias de procedimientos y la gestión de otros procedimientos como sub-expedientes hace necesario el análisis, desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades en Mis Gestiones.



Evolución del canal telefónico

El objeto de este proyecto es la evolución del canal telefónico, tanto para la atención a la ciudadanía como para la realización de trámites ante la Administración.

Se trata, por una parte, de mejorar el actual servicio de atención telefónica mediante la implantación de los medios técnicos que faciliten la mejora de la calidad percibida (por ejemplo, Sistema Automático de Grabación de Llamadas) y, por otra, de ampliar el catálogo de servicios ofrecido por vía telefónica, aprovechando las posibilidades de los nuevos medios de firma electrónica previstos a corto plazo (por ejemplo, la firma avanzada basada en juego de barcos).

Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica

El objeto de este proyecto es poner a disposición de la ciudadanía la información completa y actualizada de todos los servicios de la Administración vasca, como requisito previo para el acceso y utilización de los mismos.

Este proyecto abarca dos aspectos bien diferenciados. Por una parte, la evolución permanente de la aplicación de publicación de procedimientos en Euskadi.net. Y, por otra, la cumplimentación de la información de todos los servicios de forma descentralizada, con el soporte y supervisión de la DACIMA, como órgano responsable del adecuado funcionamiento de la administración electrónica en el ámbito de la Administración de la CAE.

Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA)

El objeto de este proyecto es la puesta en marcha de soluciones alternativas a la firma electrónica reconocida, que conlleven una menor complejidad tecnológica y faciliten el uso de los servicios electrónicos.

El despliegue de estas soluciones alternativas y complementarias a la firma electrónica reconocida se considera un elemento estratégico en la promoción del uso de los servicios electrónicos.

También es objeto de este proyecto implantar y desplegar sistemas de identificación que puedan ser utilizados por diferentes canales de acceso a los servicios públicos.



Se considera dentro del alcance de este proyecto, los sistemas de identificación y firma electrónica basados en mecanismos de juego de barcos, PIN24horas, usuario y contraseña, etc.

Para ello se plantea abordar los trabajos de desarrollo para la evolución del Sistema de Seguridad Corporativo y del Sistema Horizontal de Firma, con el objetivo de permitir a todas las aplicaciones y sistemas de informaciones horizontales o departamentales el uso de la firma electrónica avanzada:

- Incorporación de los mecanismos de Firma Electrónica Avanzada al Sistema de Seguridad corporativo para permitir la identificación y autenticación de la ciudadanía mediante alternativas más fáciles de utilizar, manteniendo un nivel de seguridad suficiente.
- Evolución del Sistema de Firma hacia el Portal de Firma para que, al igual que en el caso de la identificación, permita proveer a los distintos Sistemas de Información mediante la funcionalidad de un portal de Firma, las funcionalidades necesarias y suficientes de firma electrónica avanzada alternativa a la firma basada en certificados electrónicos de acuerdo a lo que se establezca en la Política de Firma de la Administración de la CAE.

Creación del CAU de servicios electrónicos

El objeto de este proyecto es crear un Centro Corporativo de Atención a las personas Usuaris de los Servicios Electrónicos (CAU-SE), cuyo ámbito de actuación sea tanto la ciudadanía (incluyendo empresas, otras administraciones públicas, otras organizaciones, etc.) como el personal de la propia Administración que utiliza las herramientas de soporte a la Administración Electrónica.

El alcance, a su vez, contempla la resolución de forma integrada de las peticiones de atención en el uso de los servicios electrónicos, tanto de carácter tecnológico como funcional.

El despliegue del CAU-SE conllevará la definición e implementación del modelo de gestión del CAU-SE a nivel funcional, organizativo, flujos de información, régimen económico, recursos, sistemas,...

Eje 3: Adecuación organizativa

3. Adecuación organizativa

El eje de Adecuación organizativa está constituido por 5 proyectos y 3 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Evolución de la intranet

El objeto de este proyecto es la evolución de la intranet para que llegue a ser un “escritorio” útil para las personas usuarias, de forma que sirva como herramienta de productividad en la realización del trabajo diario.

Para ello, la intranet deberá dar respuesta a necesidades, entre otras, de tramitación y gestión de expedientes, gestión del conocimiento y la innovación, gestión de redes profesionales y trabajo colaborativo, secretaría de trámites de las personas empleadas públicas (incidencias de control horario, solicitud de permisos y vacaciones, inscripción en cursos, comisiones de servicios, gastos de viaje, ...), etc.

La nueva intranet integrará diversos espacios que actualmente se gestionan de forma independiente, como son Jakingune, Zuzenean, Revie, IVAP,...

Escritorio de la tramitación electrónica: TRAMITAGUNE

Tramitagune se concibe como el espacio de acceso a todas las herramientas de soporte a la tramitación electrónica de expedientes.



Agrupa las siguientes tipologías de recursos:

- Información legal y normativa: respuestas a cualquier duda relacionada con los aspectos legales y normativos de la tramitación de expedientes.
- Recursos técnicos: conjunto de herramientas diseñadas y desarrolladas para la tramitación de expedientes.
- Recursos didácticos y de colaboración: manuales de usuario de las herramientas técnicas, plantillas de documentos (normalización documental), píldoras formativas, foros, etc. (actual Jakingune).

El escritorio de Tramitagune contemplará la posibilidad de personalización del área de trabajo, de forma que la persona usuaria pueda configurar de manera sencilla un escritorio personal con los recursos que le interesen.

Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco

El objeto de este proyecto es el despliegue de la sustitución del papel por el soporte electrónico en todos los Departamentos y OOAA del Gobierno Vasco, en las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos: registro, tramitación y archivo.

Para ello, se sustituirán los documentos en papel por equivalentes electrónicos en el ámbito de la tramitación administrativa, tanto en los registros de entrada (Zuzenean y registros departamentales), como en la tramitación y en la fase de traspaso a archivo general.

Este proyecto pretende la optimización de los procesos de registro, distribución, tramitación y archivo de documentos, aprovechando las ventajas del formato electrónico, con el objetivo final del papel cero.

Los desarrollos tecnológicos necesarios en este sub-proyecto son:

- Implementación de las modificaciones necesarias en la Infraestructura Platea para permitir la sustitución completa del papel, de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión documental:
 - Adición de funcionalidades de digitalización en los interfaces comunes de Platea Tramitación (Toolkit de formularios y Cliente de Tramitación)



- Modificación de los escenarios de integración para permitir la recepción de los documentos digitalizados en el Registro de E/S
- Evolución de las tareas básicas del motor de tramitación para permitir la incorporación de los documentos digitalizados a los expedientes
- Desarrollo e implantación de mecanismos que permitan la sustitución del papel durante la tramitación o el archivo de los expedientes
- Proveer de mecanismos en la tramitación que procuren únicamente la tramitación electrónica del procedimiento
- Evolución de las herramientas de digitalización provistas por la Infraestructura de Gestión Documental dokusi, de acuerdo con lo establecido en la Política de gestión documental.
 - Evolución del componente de distribución de asientos registrales
 - Evolución del applet de digitalización segura
 - Herramientas que permitan la digitalización masiva de documentos en Centros de Digitalización
- En colaboración con la Dirección de Recursos Generales del Departamento de Hacienda y Finanzas, Análisis, diseño e implementación de una Pasarela de Notificación Postal.
 - En un escenario de tramitación electrónica completa de la gran mayoría de los procedimientos del Gobierno Vasco, sobre todo en lo que atañe a la documentación generada (producción administrativa), el objetivo es el desarrollo de un sistema que permita automatizar los envíos postales (correspondencia en general, pero notificaciones / comunicaciones de procedimiento administrativo en particular) de los distintos departamentos del Gobierno Vasco
 - La Pasarela de Notificación Postal permitirá evitar, en aquellos envíos en los que se estime oportuno, la impresión de documentos generados por la Administración, enviándose los mismos al proveedor de servicios de Correspondencia de forma electrónica, de forma que se impriman en papel en un Centro de Digitalización o similar



- o La automatización del envío de comunicaciones / notificaciones postales permitirá tratar la notificación postal de forma automatizada de la misma manera que la notificación electrónica, permitiendo automatizar las tareas de tramitación asociadas (publicación de notificaciones y recepción de acuses de recibo)

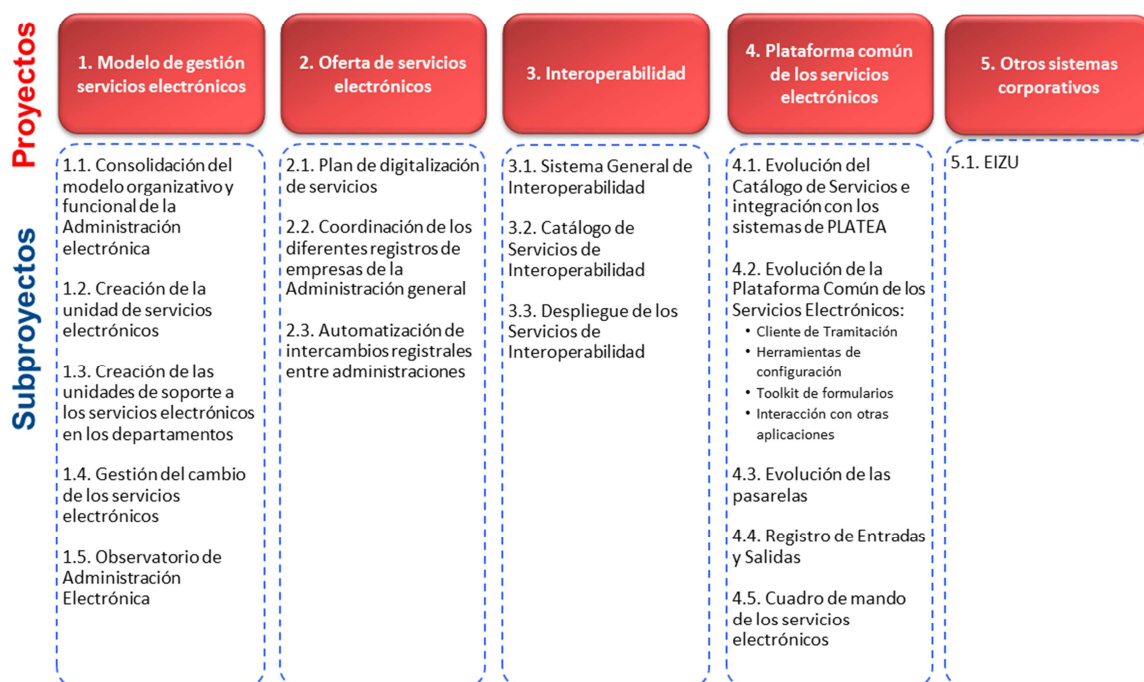
Este proyecto está relacionado con el proyecto de migración tecnológica del Registro E/S, que permitirá mejorar las herramientas de sustitución de documentos en el registro E/S de forma que se pueda culminar el despliegue de la copia auténtica (compulsa) en las oficinas de Zuzenean a todos los procedimientos del Gobierno Vasco.



Eje 5: Administración electrónica

5. Administración electrónica

El eje de Administración electrónica está constituido por 5 proyectos y 17 subproyectos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Plan de digitalización de servicios

El objeto de este proyecto es la planificación de la digitalización de los servicios y procedimientos de los Departamentos y OOAA del Gobierno Vasco, tanto de los que se ofrecen a la ciudadanía (ciudadanía en general, empresas y otras administraciones), como los de carácter interno.

La planificación de la digitalización será consensuada con los órganos responsables de cada servicio, en base a unos criterios comunes que tengan en cuenta el nivel de digitalización objetivo, la clasificación en familias de tramitación, la utilización de soluciones estándar, etc.



El Plan de digitalización de servicios extiende su alcance a toda la Administración General de la CAE, así como al resto de entidades del sector público en las actividades que desarrollen con sujeción al derecho público, en los términos del Decreto de Administración Electrónica.

Actualmente se están digitalizando servicios y procedimientos de nuevas familias de acuerdo con lo establecido en el Plan de Digitalización de servicios, para ello es necesario desarrollar por cada nueva familia de procedimientos:

- Reingeniería de los servicios y procedimientos
- Configuración del procedimiento
- Diseño, desarrollo e implantación de la GAVETA específica de cada familia (autorizaciones, comunicaciones a la administración, otras familias) y creación de ayudas contextuales por familia de procedimiento
- Identificación y análisis de necesidades de evolución de la Plataforma Común de los Servicios electrónicos

Además, se han identificado flujos de sub-procedimientos comunes a varias familias de procedimientos:

- Diseño, desarrollo e implantación de nuevas relaciones de expedientes:
 - Relación de sub-expedientes y traslado
 - Sub-expediente de recursos administrativos
 - Sub-expediente de fiscalización
 - Sub-expedientes de gestión económica

Las familias de procedimientos involucradas son:

- Dirigidos a la ciudadanía (tanto en inicio de oficio como de parte):
 - Interacción ciudadana
 - Ayudas, becas y subvenciones
 - Registros



- Autorizaciones
- Comunicaciones a la administración
- Certificaciones
- Denuncias, reclamaciones y arbitraje
- Sanciones y multas
- Inspección
- Peticiones de servicios
- Dirigidos a las personas usuarias internas:
 - Disposiciones normativas de carácter general
 - Negocios bilaterales no contractuales
 - Actos Administrativos
 - Gestión económica
 - Contratación
 - Otros procedimientos internos de recursos humanos, como por ejemplo Adhesión al código ético

Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General

Se pretende establecer mecanismos de coordinación entre los diversos registros de empresas existentes en los diferentes departamentos del Gobierno Vasco para evitar que las empresas tengan que actualizar datos o incorporar la misma documentación en cada uno de ellos.

Aspectos a tener en cuenta en este proyecto:

- Evitar duplicidades en la petición de información por distintos registros: por ejemplo, uso de servicios de interoperabilidad.



- Modificación de datos en varios registros simultáneamente: por ejemplo, uso de pasarelas de intercambio de datos entre registros.
- Habilitar autorizados de empresas para la realización de trámites: Registro electrónico de representantes.

Los desarrollos tecnológicos necesarios en este sub-proyectos consistirán en:

- Diseño y habilitación de un formulario común que recoja la información que permita que de una sola vez las empresas actualicen la información en todos los Registros de Empresas del Gobierno Vasco.
- El Diseño e implementación de los mecanismos de interoperabilidad necesarios para permitir que los Registros de Empresas de los distintos Departamentos puedan recibir la información a actualizar.
- Creación de un sistema tipo Pasarela que permita:
 - El envío de los datos introducidos en el Formulario común a los distintos Registros utilizando para ello los servicios de Interoperabilidad descritos en el punto anterior.
 - La consulta de datos de los distintos registros para informar a la ciudadanía de aquella información que sea relevante.

Automatización de intercambios registrales entre administraciones

El objeto de este proyecto es la interconexión de los Registros de las administraciones vascas entre sí y con los Registros de las restantes administraciones públicas del Estado, mediante el cumplimiento de la **norma SICRES 3.0** y la Norma Técnica de Interoperabilidad de Intercambio de Asientos Registrales y la Integración con el **Sistema de Interconexión de Registros (SIR)**, permitiendo las siguientes funcionalidades:

- Interconexión de todas las oficinas de registro (presenciales y electrónicas) de la Administración pública.
- Remisión de documentos electrónicos presentados originalmente en papel por la ciudadanía.



- Intercambio de asientos registrales en forma de comunicaciones electrónicas seguras entre las Oficinas de Registro y los Organismos Competentes.
- Cumplimiento de la obligación legal del Artículo 24.4 de la Ley 11/2007.

Los desarrollos tecnológicos necesarios en este sub-proyectos comprenden las adaptaciones necesarias en la aplicación del Registro de E/S corporativo del Gobierno para su integración con la plataforma SIR del MINHAP.

Para realizar estas modificaciones es necesaria la migración del Registro de E/S (Proyecto 5.4.3), para su actualización tecnológica por una parte, pero, por otra, también para soportar la norma SICRES 3.0, condición esta necesaria para la interoperabilidad con el SIR.

Sistema General de Interoperabilidad

Creación de un sistema general que permita el intercambio de datos interoperables entre las Administraciones del País Vasco y que sirva, también, como punto común de conexión con las Administraciones del Estado (Nodo de Interoperabilidad).

Este sistema debe tener una dimensión organizativa, funcional y tecnológica, teniendo en cuentas los siguientes aspectos:

- Definición de un Modelo de Servicio (cómo se gestiona, quién gestiona / coordina, niveles de servicio, responsabilidades, etc.). Referencias: Modelos de la AGE y de Cataluña (AOC).
- Análisis, diseño y desarrollo de una Plataforma de Intermediación / Intercambio de datos.
- Aspectos normativos.

Las Acciones a realizar para el Nodo de Interoperabilidad:

- Soporte, al Organismo que resulte encargado, en la definición y alcance del Proyecto.
- Virtualización y Automatización de Despliegues Plataforma de Interoperabilidad.
- Mejoras en la Monitorización de la Plataforma de Interoperabilidad.



Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA

Los desarrollos tecnológicos relacionados con este proyecto comprenderán:

- Integración con los servicios comunes de la plataforma.
 - Sincronización e integración del CdS y con:
 - Platea Internet
 - Registro de representantes
 - Sistemas de tramitación
 - Archivo digital
 - Interoperabilidad: mejora de las herramientas de gestión de autorizaciones de servicios de Interoperabilidad
- Evolución del CdS. Análisis, desarrollo e implantación de las mejoras que se detecten en la consolidación del Modelo de Gestión de Servicios Electrónicos.

Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

El objeto de este proyecto es la evolución funcional y tecnológica de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos, que constituye el soporte tecnológico de la tramitación electrónica en el Gobierno Vasco.

La evolución tecnológica persigue garantizar la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de la Plataforma, así como dar respuesta a las necesidades derivadas de otros sistemas corporativos.

Además, esta evolución tecnológica permitirá abordar con garantías la evolución funcional futura de la Plataforma, sobre todo en lo que se refiere a las mejoras planteadas en el ámbito de la usabilidad.

Las acciones que aseguran la disponibilidad, estabilidad, escalabilidad y rendimiento de las infraestructuras son:



- Proyectos de Evolución tecnológica del núcleo de las infraestructuras. Se trata de dotar a las infraestructuras de las herramientas tecnológicas más actuales para garantizar la mejora del rendimiento, estabilidad, escalabilidad y disponibilidad de las infraestructuras. Los proyectos incluyen la Rearquitectura de aplicaciones que componen las infraestructuras:
 - Platea Internet
 - Platea Tramitación
 - Platea documental – dokusi
- Migración a WEBLOGIC 11 (JDK 1.6): migración de servidores de aplicación para evitar la obsolescencia tecnológica y permitir garantizar y mejorar incluso el rendimiento, estabilidad, disponibilidad y escalabilidad:
 - Platea Internet
 - Archivo digital - dokusi
 - Tramitación electrónica
- Completar la virtualización de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos:
 - Archivo digital - dokusi
 - Sistemas de Tramitación electrónica
 - Pasarelas de entidades financieras
 - Sistema General de Interoperabilidad
 - Núcleo de Platea Internet
 - API's de Platea Internet
- Mejora de los procesos de monitorización de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos:
 - Archivo digital - dokusi
 - Sistemas de Tramitación electrónica



- Platea Internet
- Sistema General de Interoperabilidad
- Implantación del aumento de la capacidad de almacenamiento en el Archivo digital – dokusi. Para ello será necesaria la Implantación de nuevos niveles de almacenamiento, que permitan tener en cuenta las nuevas necesidades de almacenamiento de contenido de otras tipologías (multimedia por ejemplo), así como el creciente volumen de información a almacenar. Con el objetivo final de la escalabilidad, se trata de mantener en un nivel de almacenamiento más barato aquella información que no sea necesario acceder de forma tan frecuente, optimizando así el acceso a la información con requisitos de rendimiento más exigentes
 - Archivo digital – dokusi
- Migración de versión del ECM corporativo (Enterprise Content Management) para evitar la obsolescencia tecnológica
 - Archivo digital - dokusi
- Migración y actualización tecnológica de las herramientas que dan soporte a los Entornos colaborativos
- Evolución funcional y tecnológica de las herramientas comunes que, junto con la infraestructura Platea, soportan la tramitación de los expedientes:
 - Gestor de Procesos Masivos (GPM)
 - Gestor de Documentos Normalizados (GDN)

Además, hay que tener en cuenta las acciones, a demanda según las necesidades de las personas usuarias de los servicios electrónicos y que se clasifican en:

- Correctivo básico
- Evolutivo pequeña escala
- Gestión de incidencias



Las acciones, a demanda de otros sistemas corporativos, para la utilización de las aplicaciones de la infraestructura:

- Soporte y ejecución de pruebas de carga de EIZU
- Irekia
- Open data
 - Soporte funcional
 - Publicación de nuevos Dataset, opendata y Euskadi.net

Evolución del cliente de tramitación

Este proyecto forma parte de los proyectos para evolucionar y mejorar la PCSE en el ámbito de la usabilidad. Se pretende conseguir interfaces más amigables, más sencillas y sobre todo más intuitivas de cara a facilitar el uso de la Plataforma a los diferentes colectivos de usuarios que la utilizan.

En este caso se trata de evolucionar las interfaces de usuario internos, es decir, aquellos destinados al personal al servicio de la Administración Pública, que dan soporte a la tramitación de los expedientes. Los interfaces incluidos en el proyecto son **el Cliente de Tramitación y el Gestor de Avisos y Tareas**.

Objetivos:

- Sustituir tecnología obsoleta
- Mejorar el rendimiento de las funcionalidades existentes
- Minimizar las quejas de los personas usuarias
- Mejorar la usabilidad mejorando el diseño visual
- Simplificar la tramitación y facilitar la digitalización de servicios

Para ello, es necesaria la Migración tecnológica y funcional de las herramientas del tramitador.



Evolución de las herramientas de configuración

Este proyecto forma parte de los proyectos para evolucionar y mejorar la PCSE en el ámbito de la usabilidad. Se pretende conseguir interfaces más amigables, más sencillas y sobre todo más intuitivas de cara a facilitar el uso de la Plataforma a los diferentes colectivos de usuarios que la utilizan.

En este caso se trata de evolucionar las interfaces de usuario de Administración / Configuración, es decir, aquellos que dan soporte a la configuración de los procedimientos, la configuración de la tramitación de los expedientes, así como la configuración de los distintos Maestros necesarios en la Infraestructura de Gestión Documental.

- Sustituir tecnología obsoleta
- Mejorar el rendimiento de las funcionalidades existentes
- Minimizar las quejas de los personas usuarias
- Mejorar la usabilidad mejorando el diseño visual
- Simplificar la configuración de la tramitación de los procedimientos

Para ello, es necesaria la Migración tecnológica y funcional de las herramientas de configuración de las infraestructuras, en concreto:

- Fichero de configuración de trámites y tareas
- Fichero de configuración de procedimientos
- Maestros de configuración de dokusi

Evolución del toolkit de formularios

Este subproyecto forma parte de los proyectos para evolucionar y mejorar la PCSE en el ámbito de la usabilidad. Se pretende conseguir interfaces más amigables, más sencillas y sobre todo más intuitivas de cara a facilitar el uso de la Plataforma a los diferentes colectivos de usuarios que la utilizan.

En este caso se trata de evolucionar las interfaces de usuario para la realización de solicitudes y aportaciones de documentación por parte de la ciudadanía.



La evolución del toolkit de formularios tiene como objetivos:

- Sustituir tecnología obsoleta
- Mejorar el rendimiento de las funcionalidades existentes
- Minimizar las quejas de los personas usuarias
- Mejorar la usabilidad mejorando el diseño visual
- Simplificar la configuración de los formularios y evitar formularios pdf
- Facilitar la digitalización de servicios

Aprovechando la evolución del interfaz de usuario, se incluirán en la nueva herramienta aquellas peticiones de mejora surgidas en la puesta en marcha y prestación de los servicios electrónicos.

Para ello, es necesaria la Migración tecnológica y funcional de la herramienta estándar de elaboración de formularios, con las siguientes características:

- utilización del framework de desarrollo UDA
- estandarización de la interfaz gráfica permitiendo estilos personalizables por departamento
- sin recargas de páginas
- campos de datos validables y selectivos, con indicaciones de errores
- utilización del PIF (Plataforma de intercambio de Ficheros)
- incorporando un Gestor de solicitudes
- incorporando Registro de representantes por procedimiento
- incorporando en la solicitud datos de primer nivel y de negocio
- unificando solicitud presencial y electrónica
- incorporando asistente para la generación de formularios html



Interacción con otras aplicaciones

- **BOPV**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de BOPV.

- Integración de archivo digital con BOPV

- **IZO (IVAP)**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación del Servicio Oficial de Traductores IZO del IVAP.

- **Gestión económica y fiscalización**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de gestión económica:

- Control económico normativo
- Control económico fiscal
- Contabilidad
- Registro de terceros

- **JustiziaSIP**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación JustiziaSIP, tanto para el acceso a la información del expediente judicial electrónico en la gestión diaria de los servicios de los/as letrados/as del Gobierno Vasco, como para la tramitación de los expedientes en las diferentes instancias judiciales:

- De lo Contencioso-Administrativo
- De lo Social
- Laboral



- **Consejo de Gobierno**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de gestión de los asuntos del Consejo de Gobierno.

- **Interacción con la aplicación de Registro de Convenios y Actas del Gobierno**

El proyecto tiene por objeto la interacción electrónica de los sistemas corporativos de la tramitación electrónica con la aplicación de Convenios y Actas del Gobierno de la Secretaría de Gobierno y Relaciones con el Parlamento Vasco y, de esta con la publicación en euskadi.net de los convenios del Gobierno Vasco con terceros en relación con el objetivo de transparencia y Gobernanza.

- **Interacción con la aplicación del Ararteko**

Evolución de pasarelas

El objeto de este proyecto es la evolución de las pasarelas de pagos, datos bancarios, garantías y registros, así como su integración en la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos.

Este proyecto incluye la evolución de las siguientes pasarelas:

- Pasarela con las entidades financieras: soporte a la fusión de entidades financieras, evolución funcional de la interfaz de usuario de gestión, evolución técnica de núcleos de negocio, ...
- Pasarela de garantías telemáticas: evolución funcional y técnica, integración con las entidades de garantía, integración con necesidades de Tesorería y Hacienda del Gobierno Vasco, ...
- SIPCA: integración con PIF, ...
- Pasarela de registros: terceros y otros.



Registro de Entradas/Salidas

El objeto de este proyecto es la evolución de la aplicación del Registro de Entradas y Salidas (E/S), tanto desde el punto de vista **tecnológico**, como su **adaptación a la normativa SICRES 3.0**.

Esta actualización tecnológica permitirá la incorporación de las herramientas tecnológicas más actuales a la solución de Registro E/S del Gobierno Vasco. La migración tecnológica sienta las bases necesarias para la adopción de la norma SICRES 3.0 del Consejo Superior de Administración Electrónica y permite el cumplimiento de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Intercambio de Asientos Registrales.

Adicionalmente, la nueva plataforma de registro de E/S soportará de forma más adecuada los escenarios funcionales surgidos de la iniciativa “papel cero” de eliminación del papel a la entrada de la Administración.

El proyecto tecnológico incluye:

- Definición, diseño y Provisión de una nueva solución de albergue virtualizada para el registro de entradas/salidas del Gobierno Vasco.
- Migración del registro de entradas/salidas a J2EE migrando a la nueva solución las personalizaciones disponibles en la versión actual: adaptación de la aplicación Invesicres a los requisitos específicos: XInets, distribución por oficinas etc.; incorporación de funcionalidades de Digitalización Segura (firma, formato de documentos, Dokusi, etc.); migración del modelo de datos actual; solución de compatibilidad hacia atrás para el API de servicios actual (altareg, N57, SRP, SRT).
- Sicres 3.0: actualización de la solución del registro E/S para el cumplimiento de la norma Sicres 3.0. Dicha norma permite el intercambio registral completamente automatizado, ya que no sólo permite intercambiar datos registrales, sino también los documentos electrónicos que podrían registrarse en la ventanilla de la administración origen. La finalización de este proyecto es condición previa necesaria para abordar el proyecto de Automatización de asientos Registrales entre Administraciones.



Cuadro de Mando de los servicios electrónicos

El objeto de este proyecto es la evolución de la aplicación de cuadro de mando de la Plataforma Común de Servicios Electrónicos para disponer de información oportuna, completa y actualizada sobre la utilización de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco.

La evolución objeto de este proyecto contemplará lo siguiente:

- Personalización del cuadro de mando por departamentos, según necesidades sectoriales y de negocio.
- Automatización de la generación de informes periódicos, de acuerdo con las personalizaciones departamentales.
- Actualización y ampliación de las dimensiones de consulta.
- Incorporación de nuevos indicadores (interoperabilidad, firma,...).

Presupuesto: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

PRESUPUESTO	2014	2015	2016	TOTAL
Eje 2.- Interacción con la ciudadanía				
2.2: Servicios de interacción con la ciudadanía	800.000,00	816.000,00	832.320,00	2.448.320,00
2.3: Plataforma común de interacción con la ciudadanía	672.417,00	685.865,34	699.582,65	2.057.864,99
Total Eje 2	1.472.417,00	1.501.865,34	1.531.902,65	4.506.184,99
Eje 5.- Administración electrónica				
5.2: Oferta de servicios electrónicos	740.862,52	755.679,77	770.793,37	2.267.335,66
5.3: Interoperabilidad	90.750,00	92.565,00	94.416,30	277.731,30
5.4: Evolución de la plataforma común de servicios electrónicos	3.233.464,48	3.298.133,77	3.364.096,44	9.895.694,69
Total Eje 5	4.065.077,00	4.146.378,54	4.229.306,11	12.440.761,65
Total	5.537.494,00	5.648.243,88	5.761.208,76	16.946.946,64

Cronograma: Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos

PLAN DE EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA COMÚN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS	2014	2015	2016
EJE 1: TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO			
Evolución de Open data Euskadi	X	X	X
EJE 2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS			
Estandarización y normalización documental	X	X	X
Adecuación del canal web al nuevo modelo de interacción	X	X	X
Nuevos canales de interacción con la ciudadanía (redes sociales y otras plataformas)	X	X	X
Oferta de servicios electrónicos de interacción con la ciudadanía	X		
Mejora del sistema de gestión interna de la información de Zuzenean	X		
Evolución de la sede electrónica del Gobierno Vasco	X	X	
Evolución del sistema de consulta y tramitación de expedientes "Mis gestiones"	X	X	X
Evolución del canal telefónico	X		
Publicación completa y actualizada del Catálogo de Servicios en la sede electrónica	X	X	X
Nuevas formas de identificación y firma electrónica avanzada (FEA)	X	X	X
Creación del CAU de servicios electrónicos	X		
EJE 3: ADECUACIÓN ORGANIZATIVA			
Evolución de la intranet	X	X	X
Escritorio de la tramitación electrónica: TRAMITAGUNE	X	X	X
Digitalización del papel en todos los departamentos del Gobierno Vasco	X	X	X

PLAN DE EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA COMÚN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS	2014	2015	2016
EJE 5: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA			
Plan de digitalización de servicios	X	X	X
Coordinación de los diferentes registros de empresas de la Administración General		X	X
Automatización de intercambios registrales entre administraciones		X	X
Sistema General de Interoperabilidad	X	X	
Evolución del Catálogo de Servicios e integración con los sistemas de PLATEA	X		
Evolución de la Plataforma Común de los Servicios Electrónicos	X	X	X
Evolución del cliente de tramitación	X	X	X
Evolución de las herramientas de configuración			X
Evolución del toolkit de formularios	X		
Interacción con otras aplicaciones	X	X	X
Evolución de pasarelas	X	X	X
Registro de Entradas/Salidas	X		
Cuadro de Mando de los servicios electrónicos	X	X	X

berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS