



# ardatz

Gobernantzaren. Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

## Toolkit de Formularios

2024\_01

*Euskadi, auzolana, bien común*

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



# Toolkit de Formularios

Una estrategia del Gobierno Vasco para la estandarización  
de los formularios electrónicos de solicitudes

(2024\_01)



## Toolkit de formularios: una estrategia del Gobierno Vasco para la estandarización de los formularios electrónicos de solicitudes

---

Un empeño de todas las Administraciones es el de lograr una mayor satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con éstas.

Así, con el objetivo de lograr una mayor eficacia en las relaciones con la ciudadanía el Gobierno Vasco ha apostado por la construcción de una herramienta propia denominada “Toolkit de formularios” que permite la **estandarización de sus formularios electrónicos de solicitudes** para el conjunto de sus procedimientos (ayudas, autorizaciones, registros, reclamaciones, etc.).

La entrada en vigor del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos., ha supuesto un refrendo de la apuesta de la estandarización de los formularios electrónicos. Así:

- Todos los modelos y formularios electrónicos de solicitud y del resto de trámites estarán disponibles en la sede electrónica. Estos modelos y formularios serán de **uso obligatorio** por las personas interesadas, y serán **siempre en formato web**.
- La publicación en el Boletín Oficial del País vasco (BOPV) de los procedimientos **dirigirá exclusivamente a la sede electrónica** para la obtención de los modelos y formularios. Las normas reguladoras de los procedimientos **no incluirán imágenes estáticas de los modelos y formularios** de presentación de solicitudes, sino que, en su lugar, deberán identificar la dirección electrónica en donde se puedan localizar los citados modelos para su formalización.

### Aspectos ventajosos de la estandarización de los formularios electrónicos

Esta estandarización de los formularios conlleva aspectos ventajosos, tanto internos, como externos.



### Aspectos ventajosos internos (personal empleado público):

En relación con los aspectos ventajosos internos (empleados públicos), podemos destacar los siguientes:

- Se aporta seguridad jurídica en la tramitación.
- Se minimizan los costes y los tiempos en la generación de los formularios.

### Aspectos ventajosos externos (ciudadanía):

En relación con los aspectos ventajosos externos (ciudadanía), podemos destacar los siguientes:

- Se obtiene un comportamiento estable en la interacción con la ciudadanía.
- Se logra una calidad homogénea de servicio.

Así, desde el punto de vista de la ciudadanía, y con independencia del tipo de servicio/procedimiento solicitado (ayudas, autorizaciones, registros, certificados, reclamaciones, etc.), la ciudadanía se encontrará con la misma estructura de formularios electrónicos web de solicitud:

- 1) Identificarse,
- 2) Rellenar los datos,
- 3) Adjuntar los documentos,
- 4) Firmar y enviar.





## Características más significativas de los formularios electrónicos

En la tabla siguiente se recogen las características más significativas de los formularios electrónicos webs generados con la herramienta, “Toolkit de formularios”:

Característica	Descripción
Accesibles desde la sede electrónica	Repositorio común de todos los formularios electrónicos web. Es decir, todos los formularios electrónicos se encuentran publicados en la sede electrónica del Gobierno Vasco.
Idiomas	Todos los formularios web están disponibles en los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Esto permite la estandarización de los términos administrativos en ambos idiomas.
Lenguaje de lectura fácil	Se ha procurado adaptar los textos de los formularios a un lenguaje de lectura fácil.
Medios de identificación y firma electrónica	El acceso a los formularios electrónicos web a través del canal electrónico requiere de los medios de identificación y firma electrónica admitidos por esta Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
Identificación electrónica	La identificación electrónica se realiza siempre a través del Portal de identificación electrónica de Euskadi.
Formularios electrónicos web inteligentes	Todos los formularios electrónicos web disponen de una pequeña lógica que permite minimizar los errores de la toma de datos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Campos con validación de formatos (números de DNI, correo electrónico, teléfonos móviles, etc.)</li><li>• Toma de datos por medio de respuestas cerradas.</li><li>• Campos con validaciones con las aplicaciones de negocio.</li><li>• Toma de datos dinámica. Dependiendo de información inicial aportada por la persona solicitante, los formularios web ampliarán los datos y/o documentos a incorporar a la solicitud, es decir, se adaptarán a las particularidades de cada solicitante.</li></ul>

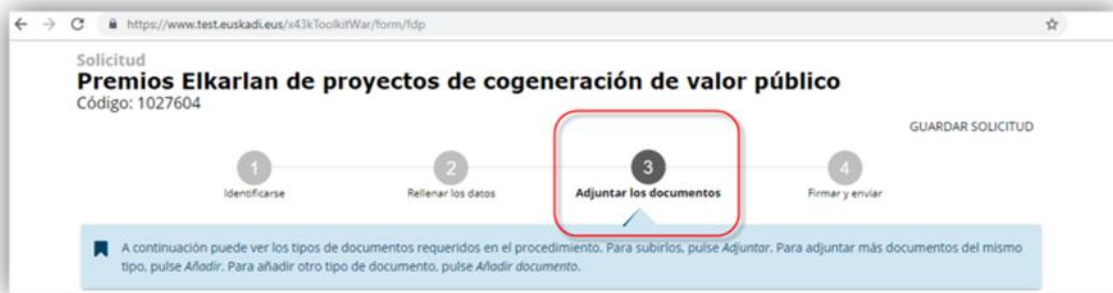


	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los campos para cumplimentar se agrupan en “pestañas”. Todas las pestañas se pueden “Ocultar” o “Mostrar”. Los campos señalados con asterisco (*), son datos obligatorios.</li><li>• Similar comportamiento de las Tablas (Editar, borrar, copiar, etc.)</li><li>• Componentes parametrizados y estandarizados (declaraciones responsables, datos de domicilio, etc.)</li></ul>
<b>Estructura de los formularios:</b>	<p>Todos los formularios electrónicos web se cumplimentan siempre en los pasos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Paso 1: Identificarse</li><li>• Paso 2: Rellenar los datos</li><li>• Paso 3: Adjuntar los documentos</li><li>• Paso 4: Firma y enviar</li></ul>



## Estructura de los formularios electrónicos web:

Todos los formularios electrónicos web se cumplimentan siempre en los pasos siguientes:



- Paso 1) Identificarse,
- Paso 2) Rellenar los datos,
- Paso 3) Adjuntar los documentos,
- Paso 4) Firmar y enviar.

### Paso 1: Estructura de contenido de la pantalla identificarse:

Todos los formularios web sincronizan su información con el Registro electrónico de Apoderamientos (RdA) e identifican los siguientes campos:

- Persona solicitante.
- Modo de actuación: actúo como persona interesada (ciudadanía o entidad), o actúo como representante.
- Persona receptora de las notificaciones.

En todos los formularios se debe indicar:

- El canal de notificación y comunicación: postal o electrónico.
- El idioma de las notificaciones, comunicaciones y avisos: euskera o castellano.
- Los datos para recibir avisos de las notificaciones o comunicaciones realizadas por la Administración: para las entidades (personas jurídicas) el correo electrónico es obligatorio. De forma voluntaria se puede indicar un teléfono móvil para recibir avisos por SMS



Además, se debe otorgar **consentimiento** para que los datos anteriores (canal de notificación y comunicación, idioma y datos para recibir avisos sean utilizados para futuras relaciones).

#### Consentimiento para utilizar los datos

- Deseo que mis datos de comunicación y aviso sean utilizados, de forma general, en mis relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco. **i**
- Deseo que mis datos de comunicación y aviso sean utilizados, exclusivamente, para la gestión de este expediente. **i**

- Si la persona solicitante selecciona la primera opción supondrá que la Administración no le volverá a solicitar estos datos en futuras relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco.
- Si la persona solicitante selecciona la segunda opción supondrá que la Administración le volverá a solicitar estos datos cada vez que deba relacionarse con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco.

Este consentimiento también puede ser otorgado o modificado desde la opción **“Mi perfil”** de la carpeta ciudadana, **“Mi Carpeta”**.

Por último, todos los formularios electrónicos web contienen una pestaña de **información de nivel básico sobre la protección de datos**, garantizando de esta forma los derechos de la ciudadanía recogidos en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

ARNAUD BAKQ CONNIE (X3398316C) MI PERFIL SALIR

1 Identificarse 2 Rellenar los datos 3 Adjuntar los documentos 4 Firmar y enviar

En primer lugar, especifique si actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante). Después, introduzca en la solicitud los datos que le correspondan: como titular o como representante.

obligatorios Los campos marcados con asterisco (\*) son

**Dirigido al:**

Organismo:  
GOBIERNO VASCO - TRABAJO Y EMPLEO

Órgano instructor:  
DIRECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL





### SOLICITANTE Ocultar ^

**Persona conectada**  
ARNAUD BAKQ CONNIE (X3398316C)

**Solicitante**  
Tiene más de un perfil, seleccione uno:  
ARNAUD BAKQ CONNIE (X3398316C) ▼

**Actúa como \***  
 Persona/entidad interesada del expediente:  Representante de:

Documento de identificación **NIE** ▼ Número \* X3398316C

Nombre \* ARNAUD

Primer apellido \* BAKQ

Segundo apellido CONNIE

Sexo \* Mujer ▼

### NOTIFICACIONES Ocultar ^

**Las notificaciones y comunicaciones se enviarán a la siguiente dirección:**

Las notificaciones que envíe la administración durante la tramitación de este expediente irán destinadas a:  
ARNAUD BAKQ CONNIE (X3398316C)

En sus relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco, actualmente usted tiene estos datos de notificación y comunicación:

- 🌐 Idioma de contacto: Castellano
- 👤 Sexo: Mujer
- ▲ Canal de notificación y comunicación: Electrónico

Las notificaciones y comunicaciones se enviarán a [Mi carpeta](#).

**Datos para recibir avisos ⓘ**

- ✉ Correo electrónico: correo@gmail.com
- 📞 Teléfono móvil: 666666666

Ha dado su consentimiento para que estos datos de comunicación y aviso se utilicen de forma predeterminada en sus relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco.

Si desea modificar los datos de su cuenta, puede hacerlo desde Mi Perfil.



### REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Ocultar ^

#### Información básica sobre protección de datos

Los datos de carácter personal que consten en la solicitud serán tratados e incorporados a la actividad de tratamiento denominada Ayudas y subvenciones de juventud

- **Responsable:** Dirección de Juventud, Lehendakaritza
- **Finalidad:** Gestión de las ayudas de juventud.
- **Legitimación:**
  - Tratamiento necesario para el cumplimiento de obligaciones legales aplicables.
  - Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
- **Destinatarios:**
  - No se prevé comunicación de datos
- **Derechos:** Usted tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos que se recogen en la información adicional.
- **Información adicional:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web  
[www.euskadi.eus/clusulas-informativas/web01-sedepd/es/transparencia/124700-capa2-es.shtml](http://www.euskadi.eus/clusulas-informativas/web01-sedepd/es/transparencia/124700-capa2-es.shtml)

**Normativa:**  
Reglamento General de Protección de Datos ([eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES))  
Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ([www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673))

**SIGUIENTE**

**NOTA:** A lo largo del formulario aparecen dos botones “flotantes”:



- **Guardar borrador de solicitud:** Esta funcionalidad es muy práctica en aquellos formularios extensos que requieren de un tiempo significativo para su cumplimentación. Y sobre todo, es muy práctica para evitar los “inconvenientes” en los casos de caducidad de la sesión (se caduca la sesión tras 30 minutos de inactividad continuada).
- **Guardar plantilla:** Esta funcionalidad le permite convertir una solicitud en una plantilla. De esta forma evita rellenar una y otra vez los datos repetidos.



## Paso 2: Estructura de contenido de la pantalla “Rellenar datos”:

Los datos propios o de negocio de cada una de las solicitudes se estructuran en pestañas.

En ocasiones, el número de pestañas para introducir los datos aumentará dependiendo de los valores introducidos en pestañas anteriores. Es decir, la **toma de datos será dinámica**. Todas las pestañas se podrán “Ocultar” o “Mostrar”.

Bien a través de **servicios web**, o a través de **suscripción de eventos**, los formularios web ofrecen validaciones con las aplicaciones de negocio departamentales que aseguran la consistencia de los datos aportados en las solicitudes evitando posteriores subsanaciones.

Todos los formularios web dispondrán, en este paso, de una pestaña final denominada **“Declaraciones Responsables”**.

Esta pestaña contendrá el conjunto de declaraciones responsables que se mencionan en la normativa de cada una de las convocatorias.

Además, los formularios de solicitudes de los proyectos que se ejecuten bajo el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, incorporan un área de logos para incorporar las imágenes de las Entidades que financian dichos proyectos.

**DECLARACIONES RESPONSABLES** Ocultar ▲


**Declaraciones responsables**


No está recibiendo ninguna ayuda o subvención con este mismo objeto y finalidad concedida por administraciones públicas o entidades privadas. \*


Cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente. \*

Son ciertos y completos todos los datos de la presente solicitud, así como toda la documentación que presento y asumo la correspondiente responsabilidad (Artículo 28.7, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, de cualquier dato o información que se incorpore a una declaración responsable o a una comunicación, o la no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable, la documentación que sea en su caso requerida para acreditar el cumplimiento de lo declarado, o la comunicación, determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar (Artículo 69.4, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). \*

 **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia**

 **EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO**

 **Financiado por la Unión Europea**  
NextGenerationEU



### Paso 3: Estructura de contenido de la pantalla “Aportar los documentos”

La documentación para aportar en el expediente se ajusta a los datos suministrados en el paso anterior, “Rellenar datos”.

Este aspecto es esencial en el diseño de los formularios electrónicos web. Es decir, en la medida que acertemos en el modo de preguntar haremos que nuestro formulario sea más o menos “usable e inteligente”.

Todos los formularios web disponen de dos apartados diferenciados:

- Relación de documentos a aportar
- Relación de consentimientos/oposiciones expresas a otorgar

En cada uno de los formularios web se parametrizan, según se corresponda, la totalidad de los **servicios de interoperabilidad** disponibles en ese momento (padrón, obligaciones tributarias, obligaciones con la seguridad social, titulaciones académicas, etc.)

Cuando un interesado se oponga de forma expresa al acceso de la información por parte de esta Administración, es el propio interesado quién deberá aportar dicha documentación.

Los documentos aportados por los interesados pueden ser documentos electrónicos firmados o documentos escaneados con la firma correspondiente.





### Consentimientos

Es necesario su **consentimiento** para que el órgano instructor compruebe los siguientes datos. Selecciónelos para dar su consentimiento:

- Títulos no universitarios (Ministerio de Educación)
- Títulos universitarios posteriores a 1992 (Ministerio de Educación)

Si usted no da su consentimiento, deberá aportar todos los documentos requeridos en el procedimiento.

### Tipos de documentos requeridos

Formatos y tamaños ▼

Documentos requeridos	Documentos adjuntados	Acciones
<b>Títulos universitarios posteriores a 1992 (Ministerio de Educación)</b> (requerido si no hay consentimiento)		Adjuntar, Buscar, Entregado
<b>Títulos no universitarios (Ministerio de Educación)</b> (requerido si no hay consentimiento)		Adjuntar, Buscar, Entregado
Informe Jurídico		Adjuntar, Buscar, Entregado
En su caso, incorpore aquí cualquier otro documento.		Adjuntar

VOLVER AL PASO ANTERIOR   CANCELAR   SIGUIENTE

En el caso de que la persona interesada otorgue a la Administración el consentimiento explícito para la comprobación de los datos, seleccionando las casillas de consentimiento correspondientes, la documentación a aportar vinculada a estos consentimientos desaparece de la tabla “Documentos requeridos”.



1 Identificarse      2 Rellenar los datos      3 **Adjuntar los documentos**      4 Firmar y enviar

A continuación puede ver los tipos de documentos requeridos en el procedimiento. Para subirlos, pulse *Adjuntar*. Para adjuntar más documentos del mismo tipo, pulse *Añadir*.

### Comprobación de oficio

De acuerdo con la normativa aplicable, el órgano instructor de este procedimiento **comprobará de oficio** en la administración competente los siguientes datos:

- ✓ Estar al corriente de obligaciones tributarias (Haciendas Forales Vascas y Navarra y Agencia Estatal Tributaria)
- ✓ Estar al corriente de pago de la Seguridad Social (Tesorería General de la Seguridad Social - TGSS)

Salvo, que la persona interesada se oponga a ello, de manera motivada. [Ejercer el derecho de oposición](#)

### Consentimientos

Es necesario su **consentimiento** para que el órgano instructor compruebe los siguientes datos. Selecciónelos para dar su consentimiento:

- Títulos no universitarios (Ministerio de Educación)
- Títulos universitarios posteriores a 1992 (Ministerio de Educación)

Si usted no da su consentimiento, deberá aportar todos los documentos requeridos en el procedimiento.

### Tipos de documentos requeridos

Formatos y tamaños ▼

Documentos requeridos	Documentos adjuntados	Acciones
Informe Jurídico		
En su caso, incorpore aquí cualquier otro documento.		

VOLVER AL PASO ANTERIOR    CANCELAR    **SIGUIENTE**

## Paso 4: Estructura de contenido de la pantalla “Firmar y Enviar”

Todos los formularios web ofrecen a los interesados **un resumen de los datos y documentos** aportados para su validación, o, en su caso, para su modificación.



- 1 Identificarse
- 2 Rellenar los datos
- 3 Adjuntar los documentos
- 4 **Firmar y enviar**

Compruebe que los datos introducidos y documentos aportados son los correctos. En caso afirmativo, pulse **Firmar y enviar**.

### Nombre del procedimiento

#### Dirigido al:

**Organismo:** GOBIERNO VASCO - TRABAJO Y EMPLEO

**Órgano instructor:** DIRECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

#### Actúa como

Persona/entidad interesada del expediente:

**Documento de identificación NIE**      **Número** X3398316C

**Nombre** ARNAUD

**Primer apellido** BAKQ      **Segundo apellido** CONNIE

**Sexo** Mujer

#### Las notificaciones y comunicaciones se enviarán a la siguiente dirección:

Las notificaciones que envíe la administración durante la tramitación de este expediente irán destinadas a:

ARNAUD BAKQ CONNIE (X3398316C)

#### Canal de notificación y comunicación \*

**Electrónico:** Se envían a la bandeja de notificaciones y comunicaciones de [Mi carpeta](#). Para acceder, es necesario un [medio de identificación electrónico](#).

**Nota sobre el canal electrónico:** Si usted no accede a la notificación electrónica, se dará por notificada transcurridos 10 días naturales desde su puesta a disposición en Mi carpeta. Cumplido el plazo indicado, se entenderá que usted rechaza la notificación y así constará en el expediente. El trámite se dará por efectuado y la administración seguirá adelante con el procedimiento.

#### Datos para recibir avisos

Le enviaremos un aviso al correo electrónico y al teléfono móvil cuando tenga alguna notificación o comunicación en **Mi carpeta**.

**Correo electrónico** correo@gmail.com

**Confirmación de correo electrónico** correo@gmail.com

**Teléfono móvil** 666666666



#### Idioma de comunicación \*

Las notificaciones y las comunicaciones que se le mandarán a través de correos electrónicos y mensajes de avisos estarán en el idioma que usted indique.

Castellano



#### Consentimiento para utilizar los datos

Deseo que mis datos de comunicación y aviso sean utilizados, de forma general, en mis relaciones con los departamentos y organismos del Gobierno Vasco.

#### Información básica sobre protección de datos

Los datos de carácter personal que consten en la solicitud serán tratados e incorporados a la actividad de tratamiento denominada Ayudas y subvenciones de juventud

- **Responsable:** Dirección de Juventud, Lehendakaritza
- **Finalidad:** Gestión de las ayudas de juventud.
- **Legitimación:**
  - Tratamiento necesario para el cumplimiento de obligaciones legales aplicables.
  - Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
- **Destinatarios:**
  - No se prevé comunicación de datos
- **Derechos:** Usted tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos que se recogen en la información adicional.
- **Información adicional:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web

[www.euskadi.eus/clausulas-informativas/web01-sedepd/es/transparencia/124700-capa2-es.shtml](http://www.euskadi.eus/clausulas-informativas/web01-sedepd/es/transparencia/124700-capa2-es.shtml)

#### Normativa:

Reglamento General de Protección de Datos, ([eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=ES))

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ([www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673))



#### Datos negocio

Territorio Histórico de cotización Bizkaia

#### Documentos aportados

Tipo de documento	Nombre
Informe Jurídico	Captura_N_Notificaciones_es.JPG

#### Comprobación de oficio

De acuerdo con la normativa aplicable, el órgano instructor de este procedimiento comprobará de oficio en la administración competente los siguientes datos:

- Estar al corriente de obligaciones tributarias (Haciendas Forales Vascas y Navarra y Agencia Estatal Tributaria)
- Estar al corriente de pago de la Seguridad Social (Tesorería General de la Seguridad Social - TGSS)

#### Consentimiento

El órgano instructor de este procedimiento comprobará de oficio en la administración competente los siguientes datos:

- Títulos no universitarios (Ministerio de Educación)
- Títulos universitarios posteriores a 1992 (Ministerio de Educación)

Si usted no da su consentimiento, deberá aportar todos los documentos requeridos en el procedimiento.

VOLVER AL PASO ANTERIOR

CANCELAR

FIRMAR Y ENVIAR





Una vez validada la información el interesado firmará electrónicamente todo el contenido de la solicitud:

- El propio formulario web
- El conjunto de documentos aportados

Una vez firmadas y enviadas las solicitudes, junto con los documentos adjuntos, el sistema **confirma la recepción de la solicitud.**

1 Identificarse 2 Rellenar los datos 3 Adjuntar los documentos 4 Firmar y enviar

✓ **Su solicitud se ha realizado correctamente**

Si ha indicado una dirección de correo electrónico, recibirá un email de confirmación, así como el documento de la solicitud y el justificante de registro.

[Ver contextSubmission](#)


Ahora usted puede:

- Descargar el [justificante de registro](#). Conserve el justificante del registro de su solicitud, pues se trata de un documento electrónico firmado por el Registro Telemático del Gobierno Vasco. Dicho justificante incluye el número de registro de entrada, la fecha y la hora de presentación y tiene validez a efectos de plazo de presentación de la documentación.
- Descargar [la solicitud](#)
- Acceder a [Mi Carpeta](#) para hacer el seguimiento del expediente.

Así, el Justificante de registro incorpora la siguiente información:

- Fecha y hora de la presentación de la solicitud
- Número de registro de entrada electrónico de la solicitud
- Órgano resolutor de la solicitud
- Plazo de la resolución de la solicitud
- Carácter del silencio administrativo



EUSKO JAURLARITZA  GOBIERNO VASCO	
<b>Administración Pública de la CAE</b> Registro electrónico. Recibo de presentación de documentos	
<b>Datos del Registro</b>	
Número de registro	2024RTE00002808
Fecha de registro	31/01/24 18:04:57
Fecha de recepción de la solicitud	31/01/24 18:04:57
<b>Interesado</b>	
X3398316C - ARNAUD BAKQ CONNIE	
<b>Destino</b>	
TRABAJO Y EMPLEO DIRECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	
<b>Asunto</b>	
Procedimiento monitorización PLATEA	
<b>Efecto del silencio administrativo</b>	
Desestimatoria	
<b>Plazo máximo de resolución</b>	
6 Mes(es)	
<b>Documentos anexos</b>	
» Informe Jurídico - Captura_Modelo_Tecnologico.JPG	
» Solicitud - Solicitud.html	
<b>» Firmado electrónicamente por:</b>	
Administración Pública de la CAE	

**IMPORTANTE:** Este modo de actuar permite simplificar y automatizar, la obligación que tiene la Administración de informar a los interesados en el plazo de 10 días sobre los plazos y resolución y los efectos del silencio administrativos recogidos en el Artículo 21.4.- de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## Archivo electrónico

Todos los formularios electrónicos web, así como, los documentos aportados son tipificados documentalmente y custodiados en **Archivo electrónico único (Dokusi)**.

## Tecnología «responsive»



La última versión de la herramienta de Toolkit de formularios ha evolucionado a **tecnología “responsive”**, lo que permite que todos los formularios electrónicos web se adapten a cualquier dispositivo.

## Caso particular: formularios electrónicos web por el canal presencial

En aquellos casos, en los que los interesados de un procedimiento no están obligados a relacionarse electrónicamente, la herramienta “Toolkit de formularios” permite parametrizar estos formularios electrónicos web para que sean tramitados por el canal presencial.

Sede electrónica

**Premios de ideas de reutilización de datos abiertos de 2018 (Ref:1028502)**  
Solicitud

OPCIONES ▾

- 1 Identificarse
- 2 Rellenar los datos
- 3 Adjuntar los documentos
- 4 Guardar
- 5 Imprimir y entregar en la Administración

En primer lugar, especifique si actúa en su nombre (como titular) o en representación de otra persona o entidad (como representante). Después, introduzca en la solicitud los datos que le correspondan: como titular o como representante.

Estos **formularios web por el canal presencial** disponen de las siguientes características:

### Estructura de los formularios:

Todos los formularios electrónicos web (canal presencial) se cumplimentan siempre en los pasos siguientes:

- Paso 1: Identificarse
- Paso 2: Rellenar los datos
- Paso 3: Adjuntar los documentos
- Paso 4: Guardar (diferente al canal electrónico)
- Paso 5: Imprimir y entregar en la Administración (diferente al canal electrónico)



## Diferencias más significativa respecto al canal electrónico:

- **Oficinas de atención a la ciudadanía (Zuzenean):**

La persona solicitante al no disponer el solicitante de firma electrónica, la herramienta le indica al ciudadano que **imprima su solicitud, la firme y la entregue** en las oficinas de atención a la ciudadanía (Zuzenean).

Si la persona no dispone de impresora, la herramienta le indica puede acercarse a cualquier oficina de atención a la ciudadanía, Zuzenean, para finalizar la tramitación de su solicitud.

El agente de Zuzenean identificará a la persona solicitante, imprimirá la solicitud tramitada con anterioridad por esta persona solicitante, y recabará su firma.

- **QRCode:**

La solicitud presencial, una vez impresa, incorpora un **código QRcode** en la parte superior derecha. Este código identifica el expediente de la solicitud.

- **Expediente electrónico:**

La persona empleada pública de las oficinas de atención a la ciudadanía digitaliza el formulario de solicitud y los documentos adjuntados por la persona solicitante mediante un dispositivo de digitalización certificada. Este proceso de digitalización permite:

- el registro de entrada de la solicitud y, en su caso, de los documentos adjuntos.
- **La conversión del expediente en papel a un expediente electrónico** (la persona empleada pública puede entregar al ciudadano o ciudadana toda la documentación aportada en papel).



## Impacto del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.

---

Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, introduce dos aspectos importantes en relación con las personas físicas obligadas a relacionarse con la Administración por medios electrónico, y en relación con los modelos de los formularios electrónicos de presentación de solicitudes.

Así, el artículo 15 del Decreto 91/2023, extiende la obligación de tramitación electrónica a nuevos colectivos:

- las personas empresarias individuales o autónomas,
- el estudiantado universitario con motivo de su condición académica,
- a las personas investigadoras cuando actúen como tales,
- las personas que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas, o categorías laborales, de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.

Por otra parte, el artículo 60 del Decreto 91/2023, determina que:

- Todos los modelos y formularios electrónicos de solicitud y del resto de trámites están disponibles en la sede electrónica, son de uso obligatorio por las personas interesadas, y son siempre en formato web.
- La publicación en el Boletín Oficial del País vasco (BOPV) de los procedimientos dirigirá exclusivamente a la sede electrónica para la obtención de los modelos y formularios.
- Las normas reguladoras de los procedimientos no incluirán imágenes estáticas de los modelos y formularios de presentación de solicitudes, sino que, en su lugar, deberán identificar la dirección electrónica en donde se puedan localizar los citados modelos para su formalización.



Por tanto, corresponde a los Departamentos adecuar tanto la normativa como la parametrización de sus procedimientos.

Finalmente, corresponde a la Oficina de Control Económico adecuar sus informes sobre las normas reguladoras de los procedimientos.

## Conclusiones

Sin lugar a dudas, la estrategia del Gobierno Vasco para la estandarización de los formularios electrónicos de solicitudes (canal presencial, canal electrónico) de todos sus procedimientos, por medio de la herramienta **“Toolkit de formularios”**, minimiza los tiempos de puesta en producción de los servicios electrónicos, trae consigo el impulso de la tramitación electrónica, aporta seguridad jurídica en la tramitación de las solicitudes y, sobre todo, contribuye a una mejora significativa en la eficacia de sus relaciones con la ciudadanía.