



ardatz

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

Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos

(2024_01)

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
1.1. Concepto de transformación digital.....	3
1.2. Niveles de madurez del proceso de la transformación digital	4
1.3. Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos	4
2.- PRINCIPIOS QUE GUÍAN CÓMO DEBE SER UN BUEN SERVICIO PÚBLICO DIGITAL Y CÓMO DEBE DISEÑARSE.....	6
3.- SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES COMUNES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	9
4.- MEDIDAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS	11
5.- LISTADO DE ACCIONES PARA TENER EN CUENTA EN EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN/TRANSFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS	16
ANEXO_01: MODELOS DE USO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LA PLATAFORMA, PLATEA/TRAMITAGUNE	27
ANEXO_02: CONCEPTOS BÁSICOS PARA TENER EN CUENTA EN EL CATÁLOGO CORPORATIVO DE LOS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS.....	32



1.- INTRODUCCIÓN

1.1. Concepto de transformación digital

El desarrollo de la tecnología digital ofrece un gran potencial para atender los desafíos de una oferta de servicios públicos que atienda las necesidades, tanto de la ciudadanía como de las empresas, de forma eficiente, transparente y segura.

Es decir, no se trata de reproducir en el mundo digital los procesos propios de la tramitación presencial en formato papel, ni de una simple sustitución de los documentos en papel por documentos electrónicos, sino que tal y como se indica en el Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, se requiere de una modernización de procesos y adaptación de los canales para lograr un uso masivo eficaz y seguro por la ciudadanía.

Estamos hablando de la transformación digital de la Administración. Sin duda, esta transformación digital conlleva un cambio de paradigma basado en el hecho de que, en un mundo digital, los condicionantes físicos han desaparecido, y, por lo tanto, es preciso repensar la forma de prestar los servicios públicos, que, aprovechando las tecnologías de la información y las comunicaciones, impliquen:

- un cambio de la cultura organizativa,
- un nuevo modelo organizativo,
- una reingeniería¹ de modelos y procesos de trabajo,
- una simplificación administrativa y una reducción de cargas para la ciudadanía y
- una normalización y estandarización de documentos generados por la administración en la tramitación de las diferentes familias de procedimientos administrativos, con lenguaje claro y de lectura fácil.

¹ La reingeniería de procesos es una metodología de gestión que busca mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos mediante el análisis y rediseño radical de los mismos. La idea detrás de la reingeniería es identificar áreas de mejora en los procesos existentes, eliminar ineficiencias y redundancias, y establecer nuevos métodos de trabajo que resulten en un rendimiento óptimo. Su objetivo es lograr cambios significativos y de gran impacto en la organización, que conlleven a reducciones de costos, mejoras en la calidad y un aumento en la satisfacción del cliente.



1.2. Niveles de madurez del proceso de la transformación digital

Así, en el proceso de la transformación digital de la Administración podemos definir cuatro niveles de madurez, que van desde la Administración electrónica, esencialmente una réplica digital de los procesos en papel, hasta la Administración que ofrece servicios de forma proactiva, que aprovecha toda la inteligencia, interconexión y automatización que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen.

Nivel de madurez	Descripción
Electrónica	Eliminación de las transacciones en papel y la necesidad de acudir presencialmente a dependencias de la Administración. Los procedimientos electrónicos reflejan lo que se hace en papel.
Interoperable	Intercambio regulado de datos entre instituciones públicas, que hace que la ciudadanía aporte su información una sola vez a cualquier institución (o que no la aporte nunca, si nace en un registro público).
Automatizada	El procedimiento administrativo, incluida la toma de algunas decisiones, se hace de forma automática, eliminando la intervención manual por parte de personas empleadas públicas, con algoritmos y criterios trazables y explicables por las personas físicas.
Proactiva	<p>En base a la información ya proporcionada por la ciudadanía, la Administración toma acciones proactivamente y de forma automatizada para que la ciudadanía no las tenga que iniciar. Esto puede ocurrir en particular alrededor de los eventos de vida (para la ciudadanía) y de episodios de negocios (para las empresas). En definitiva, se trata de una Administración plenamente conocedora de los acontecimientos que afectan a sus interesados, así como sus cambios de circunstancias, capaz de adelantarse en la prestación de los servicios públicos.</p> <p>Un ejemplo sería una bonificación de IBI por familia numerosa: Acto seguido a la inscripción en el Registro Civil del tercer progenitor, la Administración consultaría la base de datos fiscal y reconocería, de oficio y sin mediar con el contribuyente, la bonificación tributaria.</p>

1.3. Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos

Por último, el Decreto 91/2023 establece los criterios que deben cumplir los servicios y procedimientos electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, para facilitar que dichos criterios se apliquen al diseño de los servicios públicos, define un instrumento: el **Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos**.



Este Protocolo determina la metodología para identificar, diseñar, implantar, mantener y evaluar los servicios y procedimientos electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Este Protocolo pretende explicar qué implica y cómo debe realizarse el diseño de los servicios y procedimientos que ofrece la Administración, teniendo en cuenta:

- La importancia de priorizar la experiencia de las personas usuarias. El diseño del servicio debe estar centrado en facilitar su uso.
- La relevancia de actualizar la forma de proceder de las personas empleadas públicas para superar las tareas que hayan dejado de tener sentido en el contexto digital.



2.- PRINCIPIOS QUE GUÍAN CÓMO DEBE SER UN BUEN SERVICIO PÚBLICO DIGITAL Y CÓMO DEBE DISEÑARSE

Los 10 principios del diseño de los servicios y procedimientos electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi

Para conseguir prestar el mejor servicio a la ciudadanía y dar un salto cualitativo a una verdadera transformación a la Administración electrónica, la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi, además de los principios previstos en el artículo 68 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, ha impulsado los 10 principios² de diseño de los servicios y procedimientos electrónicos, que se exponen brevemente en la tabla siguiente:

Principios	Descripción	Acciones
1. Principio de «solo una vez»	Garantizar que la ciudadanía facilite la información una sola vez.	<ul style="list-style-type: none">• No requerir a la ciudadanía documentos innecesarios que ya tiene la Administración y usar todos los servicios de interoperabilidad disponibles.• Mostrar los datos que ya tiene la Administración para comprobar si las personas usuarias deben modificarlos.
2. Inclusión	Diseñar servicios inclusivos que consideren las necesidades de determinados colectivos, como las personas mayores y las personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none">• Tener en cuenta el perfil de usuario y tener en cuenta su opinión.• Acciones para facilitar el acceso a las personas con dificultades especiales.
3. Homogeneización	Simplificar los servicios y procedimientos electrónicos a través de una interfaz homogénea, facilitando a la ciudadanía el aprendizaje del uso de los servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Simplificar los servicios y procedimientos electrónicos a través de un diseño homogéneo.• Uso de todas las herramientas de los servicios e infraestructuras digitales comunes de uso obligado.• Todos los servicios y procedimientos deben crear su expediente electrónico usando las herramientas

² Artículo 53.- Principios de los servicios y procedimientos 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)



Principios	Descripción	Acciones
		comunes y ser archivados en el Archivo digital único.
4. Claridad	La comprensión de la información que se les solicita. Por lo tanto, todos los elementos deberán ser comprensibles, con un lenguaje claro y un estilo fácil y directo.	<ul style="list-style-type: none">• Uso de lenguaje claro y un estilo fácil y correcto.• Hacer una lectura crítica de todos los textos y atreverse a cambiarlos.• Evitar lenguaje excesivamente jurídico.• No dar por sabidos conceptos administrativos o tecnológicos.
5. Usabilidad	Garantizar que los servicios que diseñamos sean entendibles y utilizables por parte de todas las personas, independientemente de su condición física, capacidad económica, nivel de alfabetización digital y conocimiento de la Administración.	<ul style="list-style-type: none">• Contar con las personas usuarias en el diseño del servicio.• Comprobar si las personas usuarias lo entienden.
6. Interoperabilidad	Garantizar el cumplimiento de las normas técnicas de interoperabilidad que posibiliten el intercambio de datos y documentos entre las Administraciones públicas.	<ul style="list-style-type: none">• Cooperar con el resto de las Administraciones públicas y, en particular, con las entidades forales y locales vascas en el fomento de la interoperabilidad.• Impulsar dentro del Gobierno Vasco la oferta de exposición de servicios en la plataforma de intermediación de datos.
7. Personalización	Habilitar soluciones electrónicas personalizables que permitan la mejor adecuación a las demandas y singularidades de colectivos específicos y perfiles de las personas.	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecer información personalizada.• Utilizar formularios dinámicos.• Utilizar plantillas comprensibles y dinámicas.• Garantizar la asistencia presencial y remota.
8. Automatización	Fomentar las actuaciones administrativas automatizadas.	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar las actuaciones administrativas automatizadas para reducir cargas de trabajo repetitivas (expedición de certificados, concesión de aplazamientos o fraccionamientos, etc.).
9. Respeto (autonomía)	Permitir que la ciudadanía pueda acceder a sus propios datos, controlarlos y modificarlos, y hacer un seguimiento de los	<ul style="list-style-type: none">• Escuchar las necesidades de la ciudadanía.• Hacer visibles todos los procedimientos en la carpeta ciudadana, Mi carpeta.



Principios	Descripción	Acciones
	procedimientos administrativos en los que sea parte interesada.	
10. Pago electrónico	Fomentar el pago de tasas y los precios públicos mediante el pago electrónico.	<ul style="list-style-type: none">• Emitir todos los derechos de cobro (tasas, precios públicos, multas, sanciones económicas, etc.), según las especificaciones técnicas de las entidades financieras.• Dar de alta en el sistema de información de la Pasarela de Pagos de las Administraciones vascas cada uno de los derechos de cobro.



3.- SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES COMUNES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Tanto la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como, el Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, determinan un conjunto de obligaciones³ a las Administraciones públicas.

Así, el Decreto 91/2023 establece los servicios e infraestructuras digitales comunes de la Administración electrónica que satisfacen esas obligaciones y que constituyen:

- los componentes organizativos y técnicos de carácter corporativo y transversal, junto con su gobernanza operativa de apoyo,
- dan soporte al canal electrónico de relación con la ciudadanía,
- satisfacen necesidades comunes de las personas usuarias,
- facilitan la interoperabilidad, la seguridad, las economías de escala, la racionalización y la simplificación de la actuación administrativa.

Actualmente, están disponibles los siguientes servicios e infraestructuras digitales comunes:

Servicios e infraestructuras digitales comunes de la Administración electrónica	
1.- Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos	11.- Archivo electrónico único
2.- Fichas de los procedimientos en <i>euskadi.eus</i>	12.- Pasarela de Pagos – Mi Pago
3.- Catálogo de Configuración de Procedimientos (CCP)	13.- Servicios de verificación de documentos
4.- Identificación y firma electrónica	14.- Tablón electrónico de anuncios
5.- Registro Electrónico General (REG)	15.- Registro electrónico de Apoderamientos (RdA)
6.- Toolkit de formularios electrónicos	16.- Registro de Personal Funcionario Habilitado
7.- Gestor de trámites (Tramitagune)	17.- Buzón electrónico General
8.- Carpeta ciudadana – Mi Carpeta	18.- Servicio de Intermediación de Datos, NISAE
9.- Notificación electrónica	19.- Componente de digitalización Segura de documentos
10.- Certificaciones electrónicas	20.- Base de datos corporativa de personas usuarias de los Servicios públicos

³ Se ha publicado en la sede electrónica un documento sobre el [impacto de la Ley 39/2015, de la Ley 40/2015 y del Decreto 91/2023](#), en el procedimiento administrativo, identificando los servicios e infraestructuras digitales comunes que han sido preciso implantar para el correcto cumplimiento de las obligaciones normativas impuestas a la Administración.



Estos servicios e infraestructuras comunes digitales⁴ de Administración electrónica son de uso obligatorio por todos los órganos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional. También deberán utilizarse por el resto de las entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procedimientos sujetos al derecho público.

Por ello, corresponde a los Departamentos, Organismos Autónomos y Entes Públicos de Derecho Privado, en colaboración con el Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno, revisar la oferta de sus servicios públicos desde la óptica de la reingeniería de procesos, simplificación administrativa, reducción de cargas para la ciudadanía y normalización de documentos con lenguaje claro y de lectura fácil.

⁴ Se ha publicado en la sede electrónica la [información detallada de cada uno de los servicios e infraestructuras digitales](#) de la Plataforma Platea/Tramitague.



4.- MEDIDAS PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

Sin duda, los procesos de digitalización/transformación requieren de medidas concretas para simplificación administrativa y la reducción de cargas administrativas⁵ de los servicios y procedimientos.

Así, los procesos de digitalización/transformación requieren tener en cuenta muchas variables para obtener un buen resultado:

- a) Simplificar y racionalizar los procedimientos administrativos y, específicamente, materializar las previsiones del artículo 17 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- b) Disminuir las cargas administrativas y suprimir trámites y requisitos desproporcionados en el acceso a los servicios públicos.
- c) Evitar la solicitud de documentos innecesarios o que ya obren en poder de las Administraciones públicas.
- d) Sustituir las autorizaciones o permisos por declaraciones responsables o comunicaciones previas, con control posterior por parte de la Administración.
- e) Eliminar reiteraciones y solapamientos en la actuación de la Administración pública.
- f) Potenciar una respuesta diligente de la Administración, para garantizar una mayor celeridad en las relaciones con la ciudadanía, respetando en todo caso los plazos previstos en sus normas de aplicación.
- g) Facilitar el uso del servicio, minimizando el grado de conocimiento funcional o tecnológico necesario para ello.
- h) Usar un lenguaje claro, de forma que sea fácilmente comprensible para todas las personas.

⁵ La simplificación administrativa consiste en acciones para mejorar y agilizar los procedimientos administrativos, reduciendo cargas para ciudadanos, empresas y organismos. Las cargas administrativas son actividades que deben realizar las empresas y/o la ciudadanía para cumplir con la normativa. Los costes administrativos son los gastos que incurren estas empresas y/o ciudadanía para proporcionar información requerida por la Administración.

El modelo más utilizado para medir los costes administrativos es el [Modelo de Costes Estándar](#) (Standard Cost Model) publicado en la página web de la Agencia de Evaluación y Calidad. Las técnicas y mecanismos de reducción de cargas administrativas que incorpora el Decreto 91/2023 están inspiradas en los principios propuestos en el [Programa de Acción de la Comisión Europea para la reducción de las Cargas Administrativas](#). Además, el mencionado Decreto 91/2023 no se aparta del régimen general previsto por la [Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior](#), sino que, todo lo contrario, contribuye a la simplificación administrativa, de procedimientos y de trámites, previéndose en estos últimos la automatización en algunos supuestos.



Por ello, tanto las medidas para la simplificación y reducción de cargas administrativas descritas en este apartado, junto con el listado de acciones para tener en cuenta en el proceso de digitalización/transformación de los servicios y procedimientos que se recogen en el apartado siguiente de este documento, pretenden convertirse en los instrumentos decisivos en la transformación digital de los servicios públicos.

Ambos instrumentos determinan una metodología para asegurarnos una digitalización/transformación de los procedimientos y servicios públicos eficaz, eficiente y al alcance de toda la ciudadanía.

Este conjunto de medidas para la simplificación y reducción de cargas administrativas servirá de referencia a la hora de la cumplimentación del apartado “5.- Simplificación administrativa”, incluido en la plantilla de la “Memoria sucinta” de los proyectos de la Disposiciones Normativas de Carácter General, que deben elaborar los departamentos y organismos autónomos, en cumplimiento de la Ley 6/2022, de 30 de junio, del Procedimiento de Elaboración de las Disposiciones de Carácter General.

De acuerdo con el Artículo 55.- del Decreto 91/2023, y atendiendo a las medidas de simplificación recogidas en las Memorias sucintas elaboradas por los departamentos y organismos autónomos, el órgano competente en servicios electrónicos solicitará anualmente a los departamentos y organismos autónomos la información sobre las actuaciones ejecutadas para la reducción de cargas y simplificación administrativa. Esta información se publicará y mantendrá actualizada en la web «euskadi.eus» y sede electrónica.

Por ello, corresponde a los Departamentos, Organismos Autónomos y Entes Públicos de Derecho Privado, en colaboración con el Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno, revisar la oferta de sus servicios públicos desde la óptica de la reingeniería de procesos, simplificación administrativa, reducción de cargas para la ciudadanía y normalización de documentos con lenguaje claro y de lectura fácil.

Medidas para la simplificación administrativa y reducción de cargas administrativas

Como medidas concretas del Decreto 91/2023 que contribuyen a la simplificación administrativa y a la reducción de cargas administrativas se encuentran las siguientes:

Medidas	Acciones
1.- Mejoras tecnológicas y acceso por medios electrónicos.	Uso obligatorio de todos los servicios e infraestructuras digitales comunes de la Plataforma Platea / Tramitagune.



Medidas	Acciones
2.- Identificar colectivos obligados a la tramitación electrónica.	Identificar colectivos obligados a la tramitación electrónica y adaptar la normativa del procedimiento.
3.- Impulso de la identificación electrónica admitida por el Gobierno Vasco.	Las normas reguladoras deben incentivar el uso de los medios de identificación y firma electrónica autorizados. Se deben evitar otros medios de identificación electrónica, como usuario y password.
4.- Interoperabilidad: interconexión de las fuentes de datos con terceros.	Todos los procedimientos deben usar todos los servicios de interoperabilidad disponibles en NISAE.
5.- Homogeneizar la interfaz con la ciudadanía.	Homogeneizar la interfaz con la ciudadanía: <ul style="list-style-type: none">- Uso de los formularios electrónicos web tanto para canal presencial como para el electrónico.- Uso de las plantillas estandarizadas de los documentos generados por la administración en la tramitación de las diferentes familias de procedimientos administrativos.- Uso de las fichas normalizadas de los servicios y procedimientos.
6.- Uso de la Base de Datos Corporativa de Interesados.	El uso de la Base de Datos Corporativa de Interesados por todas las aplicaciones departamentales simplifica y agiliza la interacción de la ciudadanía y de las empresas con la Administración, ya que la modificación y/o actualización de los datos de los interesados en un único punto, permitirá la actualización sincronizada del resto de aplicaciones.
7.- Impulso de notificaciones electrónicas.	Todos los servicios y procedimientos deben usar de la Bandeja de Notificaciones, tanto para las notificaciones electrónicas como para las notificaciones postales.
8.- Incremento del uso del Tablón electrónico de Anuncios para las notificaciones.	El uso de esta herramienta como medio de notificación reduce los plazos de las notificaciones, de las alegaciones y de los recursos, ya que los plazos empiezan a contar por igual para todos los destinatarios de las notificaciones.
9.- Lenguaje claro y lectura fácil.	Todos los escritos, formularios y documentos, sea cual sea su soporte, deben ser claros y concisos. El uso de los modelos normalizados de formularios electrónicos web y las plantillas estandarizadas y normalizadas de documentos generados por la administración en la tramitación de las diferentes familias de procedimientos administrativos garantizan un lenguaje claro y lectura fácil. Asimismo, el uso de las fichas normalizadas de los servicios y procedimientos garantizan un lenguaje claro y lectura fácil.



Medidas	Acciones
10.- Simplificación documental.	<ul style="list-style-type: none">• No pedir documentos que ya obran en poder de la administración que gestiona cada procedimiento, o que se pueden consultar a través de NISAE, la plataforma de intermediación de datos.• Se solicita sólo la documentación imprescindible para la gestión del procedimiento, y se reduce al mínimo la frecuencia con que se pide.• El procedimiento permite la posibilidad de sustituir la obligación de aportar documentación por declaraciones responsables.• No recabar consentimiento cuando la información solicitada figure como requisito.
11.- Fomentar el uso del Registro de Apoderamientos (RdA).	Fomentar el uso del Registro de Apoderamientos, en especial para el otorgamiento de los apoderamientos dentro de las organizaciones (representación de personas autorizadas). Así como, impulsar los convenios con Entidades habilitadas para la representación.
12.- Potenciar una respuesta diligente de la Administración.	<ul style="list-style-type: none">• Reducir los plazos legales de resolución.• Impulsar el uso del sentido positivo del silencio administrativo.• Todos los expedientes deben finalizar con el cierre y archivo.• Reducir los plazos de conservación de documentos o datos.• Fomentar el pago electrónico de tasas, precios públicos, multas sanciones, mediante la Pasarela de Pagos.• Fomentar las actuaciones administrativas automatizadas para reducir cargas de trabajo repetitivas (expedición de certificados, concesión de aplazamientos o fraccionamientos, etc.)• Aumentar el uso de los procesos masivos que ofrece la plataforma Platea / Tramitagune.• Se continúa la tramitación del procedimiento si no es contestado en plazo un informe facultativo.• Existe coordinación efectiva entre los distintos organismos de una Administración que participan en procedimientos para eliminar trámites redundantes o concurrentes.




Medidas	Acciones
13.- Autonomía de la ciudadanía al acceso a sus datos.	<ul style="list-style-type: none">• El procedimiento permite tanto el seguimiento de los expedientes como los intercambios de información con los interesados por medios electrónicos a través de Mi Carpeta.• El procedimiento dispone de su serie documental en el Archivo electrónico único (Dokusi).
14.- Proactividad.	<ul style="list-style-type: none">• Transformar en proactivos los procesos que se repiten periódicamente.• Transformar en proactivos aquellos procedimientos que pueden desencadenarse por el cumplimiento de otro procedimiento.• Pedir consentimiento para actuar proactivamente, si fuera necesario.



5.- LISTADO DE ACCIONES PARA TENER EN CUENTA EN EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN/TRANSFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

Para asegurar una correcta aplicación del Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos en los procesos de digitalización/transformación de los servicios y procedimientos se han establecido un conjunto de acciones a desarrollar por los responsables de los Departamentos, Organismos Autónomos, y demás Entes.

Con objeto de mantener un seguimiento continuado se han establecido unos puntos de control (HARTABE ) que serán evaluados por personal de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (HARTABE).









IMPORTANTE: En el caso de los procesos de digitalización/transformación de procedimientos de los organismos autónomos y entes públicos, y siempre que no puedan realizar alguna de las tareas asignadas con carácter general a la persona responsable del procedimiento, estas tareas serán realizadas por la persona responsable de Gobernanza Pública⁶ de cada departamento al que se encuentran adscritos dichos entes.

⁶ Artículo 127.- y Disposición Adicional Decimosegunda 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.



5.1.- Índice de acciones en los procesos de digitalización/transformación

A continuación, se detalla un índice de las 20 acciones que se deben tener en cuenta en los procesos de digitalización/transformación:


ÍNDICE DE ACCIONES EN LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN/TRANSFORMACIÓN	
1.- Solicitud de digitalización	11.- Ficha del servicio / procedimiento
A.- Punto de control HARTABE 	E.- Punto de control HARTABE 
2.- Reingeniería ⁷	12.- Formulario de parametrización en Platea
3.- Simplificación administrativa y reducción de cargas	13.- Parametrizar en Platea tramitación
	F.- Punto de control HARTABE 
4.- Identificación de los perceptores	14.- Registro electrónico de apoderamientos (RdA)
5.- Adaptación normativa	15.- Base de datos corporativa de personas usuarias de servicios públicos
B.- Punto de control HARTABE 	
6.- Catálogo corporativo de servicios y procedimientos (CCSP)	16.- Autorización servicios de interoperabilidad
C.- Punto de control HARTABE 	G.- Punto de control HARTABE 
7.- Diseño formulario web electrónico de solicitud (Toolkit de formularios)	17.- Formación
D.- Punto de control HARTABE 	
9.- Reglamento general de protección de datos	18.- Divulgación interna / divulgación externa
9.- Gestión documental	19.- Acceso a las guías didácticas (personal externo)
10.- Digitalización certificada documental en el registro de entrada	20.- Zuzenean
	H.- Punto de control HARTABE 

⁷ Tal y como hemos comentado anteriormente, la reingeniería de procesos es una metodología de gestión que busca mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos mediante el análisis y rediseño radical de los mismos. La idea detrás de la reingeniería es identificar áreas de mejora en los procesos existentes, eliminar ineficiencias y redundancias, y establecer nuevos métodos de trabajo que resulten en un rendimiento óptimo. Su objetivo es lograr cambios significativos y de gran impacto en la organización, que conlleven a reducciones de costos, mejoras en la calidad y un aumento en la satisfacción del cliente.



5.2.- Detalle de acciones en los procesos de digitalización/transformación

A continuación, se detallan las acciones para tener en cuenta en los procesos de digitalización/transformación, y los responsables departamentales para llevarlas a cabo, así como la definición de los “*Puntos de control de HARTABE*”, a efectuar por el personal de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (HARTABE):

ACCIONES DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN/TRANSFORMACIÓN
1.- SOLICITUD DE DIGITALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none">- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
A.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE ) Se creará una base de datos con las peticiones de colaboración para el seguimiento y control
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Los procesos de digitalización serán descentralizados en los departamentos, organismos autónomos y demás entes institucionales. <p>Todos los procesos de digitalización serán comunicados a la Unidad de Servicios Electrónicos (USE), de la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (HARTABE), a través de un formulario que estará disponible en la Red de Servicios Electrónicos (RSE):</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitudes de Digitalización <p>NOTA: Esta comunicación se realizará en el mismo momento en el que el departamento proyecte el proceso de digitalización. Se completarán los siguientes datos básicos: Título, Descripción, Fecha de solicitud, Nombre del responsable del procedimiento, Departamento/organismo autónomo/ente público, Dirección /centro orgánico, Fecha prevista de puesta en producción.</p>
2.- REINGENIERÍA
<ul style="list-style-type: none">- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Analizar los requisitos del servicio / procedimiento (normativa, tipos de destinatarios, requisitos, documentos a aportar, tipología documental, servicios de interoperabilidad a utilizar, consentimientos a otorgar, declaraciones responsables, etc.).<input type="checkbox"/> En este punto es importante definir el modelo de uso de la tramitación electrónica a aplicar en el proceso de digitalización/transformación: Modelo A, Modelo B1, Modelo B2, Modelo C (a extinguir) (Ver Anexo_01: Modelos de uso de la tramitación electrónica de la Plataforma Platea/Tramitagune) <p>En el caso de requerir la colaboración de la Unidad de Servicios Electrónicos (USE), se abordará la recogida de requisitos junto con el equipo de Asistencia técnica de EJIE y la Unidad de Servicios Electrónicos (USE).</p>



3.- SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y REDUCCIÓN DE CARGAS

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente
- Apoyo normativo: Asesoría jurídica del departamento

- ☐ Los aspectos para tener en cuenta en la simplificación y reducción de cargas administrativas se hallan descritos en el apartado "[4.- Medidas para la simplificación administrativa y la reducción de cargas administrativas](#)" de este documento.

4-IDENTIFICACIÓN DE LOS PERCEPTORES

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
- Apoyo normativo: Asesoría jurídica del departamento.

- ☐ Con el objeto de promover la oferta y uso de los servicios electrónicos es necesario identificar los perceptores potenciales de los servicios y procedimientos. Acciones para llevar a cabo:
 - Implicación de *Zuzenean*.
 - Implicación de los Kzgunek.
 - Implicación de la Administración local.
 - Impulsar la obtención de la identificación electrónica a través de video llamada.
 - Implicación de las personas funcionarias habilitadas para la tramitación electrónica.
- ☐ Las personas destinatarias son las beneficiarias directas del proyecto, que pueden ser personas físicas, grupos de personas (familias, grupos de población), o bien personas jurídicas (asociaciones, entidades, instituciones, etc.). Si se ha hecho un buen diagnóstico de la situación de partida, sabremos claramente a quiénes va dirigido el proyecto, lo que nos permitirá informar de dos aspectos básicos dentro de este apartado:
 - A quiénes nos dirigimos: perfil y principales características de los destinatarios del proyecto.
 - A cuántos nos dirigimos: número de personas, familias, entidades, etc. que son beneficiarias directas o potenciales del proyecto.
- ☐ Hay que tener en cuenta que, además de los destinatarios directos de un proyecto, también se suelen identificar destinatarios indirectos que se pueden ver afectados o beneficiados de manera secundaria por las actividades. Será necesario tenerlos identificados y cuantificados si se desea conocer el impacto del proyecto, ya que será necesario dirigirnos a ellos para realizar los estudios oportunos.
- ☐ Referencia de Interés: dentro del compromiso 3.- de la iniciativa Open Government Partnership Euskadi (OGP Euskadi), y mediante un proceso de co-creación con varias instituciones locales de Euskadi, se ha elaborado la siguiente Guía:
 - [Guía para la creación de iniciativas digitales sin brechas](#)



Esta Guía ofrece herramientas para evitar la brecha digital en el diseño de iniciativas. Tiene como objetivo contribuir a identificar y definir los factores a tener en cuenta durante el proceso de diseño de las iniciativas y la toma de decisiones. Hay que destacar que el objetivo principal de esta forma de trabajo es diseñar los servicios que ofrecen las organizaciones (nuevos o existentes) para que las personas puedan hacer uso de ellos de forma libre, cómoda y lo más autónoma posible, sin que sean condicionadas por sus capacidades digitales o contextos.

5- ADAPTACIÓN NORMATIVA

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
- Apoyo normativo: Asesoría jurídica del departamento.

B.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE)

- ☐ Validará el cumplimiento de las normativas afectadas por la Ley 39/2015 y Decreto 91/2023
- ☐ Registro en la base de datos de informes de HARTABE del cumplimiento de las normas afectadas por la Ley 39/2015, Ley 40/2015 y Decreto 91/2023
- ☐ Adecuar la normativa del servicio / procedimiento a las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y del Decreto 91/2023.
 - Incorporar la tramitación electrónica.
 - Incorporar los servicios interoperables.
 - Incorporar las declaraciones responsables.
 - Identificar los colectivos sujetos a la obligación de tramitar electrónicamente.
 - Modelos electrónicos normalizados.

Decreto 91/2023:

Artículo 15.- Obligación de relacionarse a través de medios electrónicos

Se extiende la obligación de tramitación electrónica a nuevos colectivos:

- Las personas empresarias individuales o autónomas.
- Las personas estudiantes universitarias.
- Las personas investigadoras y las que participen en los procesos selectivos.

Artículo 60.- Modelos electrónicos normalizados

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 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.



6.- CATÁLOGO CORPORATIVO DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS (CCSP)

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

C.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE)

- ☐ Validará la calidad de los datos de Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimiento (CCSP), el número de procedimientos en los que se despliega un servicio, etc.
- ☐ Dar de alta el servicio o procedimiento en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos (CCSP), antes conocido como Catálogo de Servicios (CdS). El CdS asigna un número de identificación para cada servicio y sus procedimientos.
- ☐ Prestar especial atención en las denominaciones de los servicios y los procedimientos. Estas denominaciones se publican en Internet y deben tener fácilmente reconocibles de forma aislada (por ejemplo, Programa: Elkarlan - Ayudas a proyectos innovadores de materia de datos abiertos. Convocatoria 2024).
- ☐ Necesario para Tramitagune, Dokusi (archivo digital), Sistema de Gestión de los Servicios de Interoperabilidad (NISAE), Registro electrónico de Apoderamientos, Registro de electrónico de Personal Funcionario Habilitado, las Fichas de *euskadi.eus*, el buscador de trámites de la sede electrónica.
- ☐ Prestar especial atención en la tipificación y catalogación del servicio / procedimiento en la familia que corresponda (ayudas, autorizaciones, registros, sanciones, reclamaciones, etc.). Hay que tener en cuenta que los servicios deben colgar de la dirección competente, además del departamento, para evitar problemas si con posterioridad hay cambio de departamento.
- ☐ Valorar el número de procedimientos que integran un servicio. Un elevado número de procedimientos dificulta la construcción de las Fichas de *euskadi.eus*.
- ☐ Incorporar los datos de nivel de digitalización, y fechas en las que se prevé disponer del servicio digitalizado. Esta información permite el seguimiento del Plan de Digitalización.

[\(Ver Anexo_02: Conceptos básicos para tener en cuenta en el Catálogo Corporativo de los Servicio y Procedimientos\)](#)

7.- DISEÑO FORMULARIO WEB ELECTRÓNICO DE SOLICITUD (TOOLKIT DE FORMULARIOS)

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento, en colaboración con la asistencia técnica de EJIE.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

D.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE)

- ☐ Validará el diseño de los formularios web electrónicos, con la colaboración de EJIE.
- ☐ El diseño de un buen [formulario web electrónico](#) requiere la reingeniería previa del servicio / procedimiento.

NOTA: No se trata de llevar a electrónico lo construido en papel, ya que a los formularios web electrónicos se les dota de una "inteligencia" para simplificar y agilizar la toma de datos del formulario de solicitud.

Si no se ha solicitado una colaboración previa a la Unidad de Servicios Electrónicos (USE), y se requiera ahora una colaboración para el diseño del formulario; la persona responsable del



servicio/procedimiento abordará una solicitud formal a través de un formulario que estará disponible en la Red de Servicios Electrónicos (RSE):

- [Solicitudes de Digitalización](#)

8.- REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
- Consultas: persona referente de la protección de datos del departamento.

☐ Incluir el servicio / procedimiento en el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT).

9.- GESTIÓN DOCUMENTAL

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
- En coordinación con el Servicio de Archivo, Biblioteca y Publicaciones.

- ☐ Cumplimentar formulario para DOKUSI, indicando, entre otros aspectos, los tipos documentales que componen un expediente tipo. El Servicio de Archivo, Biblioteca y Publicaciones otorga el código de la serie documental. Este dato es necesario para cumplimentar el formulario de parametrización de Platea/Tramitagune.
- ☐ Solicitar cita al Servicio de Archivo, Biblioteca y Publicaciones con objeto de obtener los códigos de las series y la validación de los tipos documentales asignados.
- ☐ Procurar el uso de un lenguaje fácil, claro y comprensible para todas las personas, para todos los documentos generados por la Administración.
- ☐ Obligación de uso de los documentos ya normalizados y estandarizados, de esa forma nos aseguraremos el cumplimiento del uso de un lenguaje fácil, claro y comprensible. (Ver el espacio colaborativo interno, [Estandarización y normalización documental](#)).

10.- DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA DOCUMENTAL EN EL REGISTRO DE ENTRADA

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
- Instalación de escáner: tarea asignada al Servicio de asistencia técnica EJIE (Dokusi).

- ☐ Analizar las necesidades de digitalización certificada de la documentación en papel en el registro de entrada, para garantizar la copia auténtica de los documentos aportados, gracias a la instalación de escáner homologado para copia auténtica.

11.- FICHA DEL SERVICIO / PROCEDIMIENTO

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

E.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE)

- ☐ Validará la calidad de las fichas a publicar en euskadi.eus.



Estandarización de los contenidos de los servicios / procedimientos a exponer a la ciudadanía.

- ☐ Crear la “ficha” del servicio / procedimiento para su publicación en *euskadi.eus* (castellano, euskera).
- ☐ Procurar el uso de un lenguaje fácil claro y comprensible para todas las personas.
- ☐ Incorporar en la ficha las instrucciones de aportación de documentación, presencial y electrónica.
- ☐ Acceso a formularios y aplicaciones.
- ☐ Generar los anexos a la solicitud.
- ☐ En su caso, generar formularios para el trámite de justificación.

NOTA: De acuerdo con el Decreto 91/2023, los formularios de las solicitudes serán formularios web electrónicos, tanto para la tramitación presencial, como para la tramitación electrónica.

BENEFICIOS:

- La información aportada por la ciudadanía queda ya cargada en el sistema de información.
- Se eliminan los posibles errores de la transcripción realizada por la persona tramitadora del expediente de la información aportada por la ciudadanía.

12.- FORMULARIO DE PARAMETRIZACIÓN EN PLATEA

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

- ☐ Cumplimentar formulario de parametrización de Platea/Tramitagune.
 - ☐ Identificar Inicio de Oficio.
 - ☐ Identificar Registro Electrónico de Representantes.
 - ☐ Identificar Servicios de Interoperabilidad.
 - ☐ Identificar Normativa.
 - ☐ Identificar Documentación a aportar.
 - ☐ Identificar Declaraciones responsables.
 - ☐ Identificar Buzones de Usuarios.
 - ☐ Identificar Datos de Contacto.

13.- PARAMETRIZAR EN PLATEA TRAMITACIÓN

- Responsable principal: Tarea asignada a la asistencia técnica EJIE.
- Validación: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

F.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE)

HARTABE-EJIE validará la calidad de la parametrización.

- ☐ Parametrizar, en el entorno de desarrollo, el servicio / procedimiento en Tramitagune (Fichero de configuración de procedimientos, Fichero de trámites y tareas). (EJIE)
- ☐ Diseñar el formulario de solicitud con el Toolkit de formularios. (EJIE – departamento)
- ☐ Validar la parametrización del servicio / procedimiento en el entorno de desarrollo, así como el formulario de solicitud. (Departamento)



- ☐ Solicitar Traducciones. (Departamento)
- ☐ Enviar Traducciones a Asistencia técnica EJIE. (Departamento)
- ☐ Subir al entorno de pruebas el servicio / procedimiento. (EJIE)
- ☐ Validar la operativa del servicio / procedimiento. (Departamento)
- ☐ Subir al entorno de producción el servicio / procedimiento. (EJIE)

14.- REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS (RdA)

- Responsable principal: tarea asignada a la persona Responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

- ☐ Desplegar el uso del RdA (empresas habilitadas, personas empleadas de entidades, etc.).

NOTA: En la configuración de los procedimientos se indicará el uso del RdA, que será obligatorio en todos los casos. (Art. 6.- de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común).

15.- BASE DE DATOS CORPORATIVA DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Responsable principal: tarea asignada a la persona Responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

Todos los sistemas de información, sea cual sea el colectivo de la ciudadanía destinataria deben utilizar dicha base de datos corporativa. En el caso de las personas físicas, se requiere el consentimiento explícito.

16.-AUTORIZACIÓN SERVICIOS DE INTEROPERABILIDAD

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio / procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.
- Revisión de las solicitudes de autorización: tarea asignada a la Unidad de Servicios Electrónicos.

G.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE)

HARTABE-EJIE validará los servicios de interoperabilidad.

- ☐ Los departamentos y demás entidades solicitarán a través del Nodo NISAE la autorización de los servicios de interoperabilidad parametrizados. (Departamento)
 - ☐ Indicar normativa aplicable.
 - ☐ Indicar forma de recabar consentimientos.
- ☐ HARTABE será la responsable de tramitar la solicitud de autorización de los servicios de interoperabilidad a los órganos cedentes correspondientes. (HARTABE).
- ☐ Valorar si el servicio que presta el Departamento es susceptible de ofertarlo a través de un nuevo servicio de interoperabilidad para que pueda ser consumido por otras administraciones (por ejemplo, acreditar la presentación de las cuentas de los 4 últimos años de las Fundaciones del País Vasco).
- ☐ HARTABE centralizará todas las solicitudes de nuevos servicios de interoperabilidad demandados por los Departamento y demás Entidades.

17.- FORMACIÓN

- Responsable planificar Formación: responsable de Gobernanza Pública en coordinación con responsable del procedimiento.



- Responsable principal impartir formación: Servicio de Tutorización de HARTABE.

- ☐ Planificar formación. (Departamento – HARTABE)
- ☐ Impartir formación. (HARTABE)
- ☐ Publicar un contenido tipo noticia en *Jakina* (Tipo de servicio, beneficios, puesta a disposición, acceso a la ficha, etc.). (Departamento – HARTABE)

En su caso, formación de las personas usuarias internas en Tramitagune.

En su caso, formación de las personas usuarias externas del servicio / procedimiento.

18.- DIVULGACIÓN INTERNA / DIVULGACIÓN EXTERNA

Tarea compartida por:

- Persona responsable del servicio / procedimiento, en coordinación con Gabinete del departamento o Unidad Presencia en Internet de HARTABE (noticia *Jakina*).
- Persona responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

- ☐ Planificar divulgación. (Departamento – HARTABE)
- ☐ Impartir divulgación. (Departamento – HARTABE)
- ☐ Publicar contenido tipo noticia en *euskadi.eus*. (Departamento)
- ☐ Publicar Nota de Prensa. (Departamento)

En su caso, publicar noticia en *euskadi.eus* o publicar Nota de prensa.

En su caso, publicar noticia en *Jakina*.

19.- ACCESO A LAS GUÍAS DIDÁCTICAS (personal externo)

- Responsable solicitar acceso: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente en coordinación con responsable del procedimiento.
- Responsable habilitar accesos: Servicio de Tutorización de HARTABE.

- ☐ Incluir permisos de acceso a Jakingune a personas externas.
- ☐ En su caso, informar a la Unidad de Servicios Electrónicos de HARTABE.

NOTA: Valorar la conveniencia de publicar las Guías Didácticas a un entorno accesible desde el exterior.

20.- ZUZENEAN

- Responsable principal: tarea asignada a la persona responsable del servicio o procedimiento.
- Supervisión: responsable de Gobernanza Pública del departamento correspondiente.

- ☐ Informar al Servicio *Zuzenean*. (Departamento)
- ☐ Incluir en Acuerdo Nivel de Servicio (ANS). (Departamento-HARTABE)
- ☐ En su caso, informar al Servicio *Zuzenean* (zuzenean@euskadi.eus)

- ☐ Actualizar la ficha del servicio / procedimiento.
- ☐ Comprobar que la solicitud puesta en la ficha corresponde con la del nuevo procedimiento.

- ☐ Activar el procedimiento en Tramitagune. En el caso de existir plazo de presentación de solicitudes, hay que introducir las fechas.



- ☐ La puesta en producción de los servicios y procedimientos digitalizados deberá contar con el visto bueno de la persona responsable de Gobernanza Pública de cada departamento, que valorará los siguientes aspectos:
 - Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.
 - Ficha de *euskadi.eus*.
 - Toolkit de formularios.
 - Servicios de Interoperabilidad.
 - Documentación.
 - Declaraciones responsables, etc.

- ☐ Seguimiento y evaluación de la puesta en marcha del servicio / procedimiento (plazos, beneficios obtenidos, nivel de digitalización alcanzado, etc.).

H.- (PUNTO DE CONTROL HARTABE)

HARTABE-EJIE garantizará el cumplimiento del Protocolo de Digitalización.

- ☐ Seguimiento y evaluación del Protocolo de Digitalización (plazos, beneficios obtenidos, nivel de digitalización alcanzado, etc.).



ANEXO_01: MODELOS DE USO DE LA TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LA PLATAFORMA, PLATEA/TRAMITAGUNE

Mediante [Resolución de 9 de febrero de 2006](#) (BOPV n.º 44, de 03-03-2006), de la directora de Informática y Telecomunicaciones, se aprueba del documento que establece la Plataforma Tecnológica para la E-Administración (PLATEA).

En dicho documento, entre otros asuntos, se establecen los Modelos de Uso⁸ de la tramitación electrónica (PLATEA):

- Modelo A: Uso del Cliente Genérico de Tramitación, como interfaz común estándar a cualquier procedimiento y asociada intrínsecamente a las Tareas Básicas de Tramitación.
- Modelo B: No se usa la interfaz del Cliente de Tramitación, ya que es la aplicación quién gestiona las secuencias y la presentación. Usa las Tareas de Tramitación predefinidas, invocadas desde un aplicativo cliente e interfaz gráfico específico departamental de gestión de tramitación.
- Modelo C: Uso de Servicios Básicos de Uso Común expuestos por los distintos sistemas e invocados directamente desde un aplicativo departamental.

Durante todo este tiempo, la evolución de la Plataforma de tramitación electrónica Platea/Tramitagune ha sido muy relevante, incorporando nuevos servicios e infraestructuras comunes de uso obligatorio, y sobre todo otorgando integridad y seguridad jurídica a todos los componen que configuran dicha Plataforma.

Así, la actual Plataforma de tramitación electrónica, Platea/Tramitagune, se ha asegurado el cumplimiento de las obligaciones establecidas en:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del sector Público
- Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.

⁸ Esta definición de los nuevos modelos de uso de la tramitación electrónica va dirigida principalmente a las siguientes figuras departamentales: responsables de gobernanza, responsables de organización, responsables de informática y asistencias técnicas.



Nuevos Modelos de Uso de la tramitación electrónica en la Plataforma Platea/Tramitagune

Tras la publicación del Decreto 91/2023, y teniendo en cuenta la relación de servicios e infraestructuras digitales comunes de Administración electrónica, de obligado cumplimiento, se establecen unos **nuevos Modelos de Uso de la tramitación electrónica en la Plataforma Platea/Tramitagune**.

Para definir estos nuevos modelos de uso de la tramitación electrónica: Modelo A, Modelo B1, Modelo B2, Modelo C (a extinguir), se han establecido las variables siguientes:

- **Gestor de expedientes:** Identifica el gestor de expedientes del que hace uso el procedimiento para la tramitación de sus expedientes electrónicos. Este gestor de expedientes puede ser el propio Tramitagune o una aplicación de gestión de expedientes construida al efecto.
- **Formulario de solicitudes:** Los formularios de solicitudes pueden ser contruidos por la infraestructura común, Toolkit de formularios, o pueden ser contruidos por la aplicación de negocio.
- **Infraestructuras comunes:** Identifica si se hace uso o no de las infraestructuras digitales comunes de uso obligatorio.
- **Cumplimiento normativo:** Identifica si se garantiza o no el cumplimiento normativo de la Ley 39/2015, de la Ley 40/2015 y del Decreto 91/2023.
- **Repositorio corporativo de expedientes electrónicos:** pretende centralizar la información de todos los expedientes (Modelos A y B) y documentos electrónicos (tramitados de forma electrónica, en papel o una combinación de ambos) en un único sistema con el fin de facilitar su gestión, integración e interoperabilidad. Es el sistema responsable de la custodia de toda la información de los expedientes tramitados ya que entre sus funciones se encuentran: 1) Información básica del expediente como fechas de inicio y fin, responsable, personas físicas o jurídicas implicadas, documentos, etc., 2) Almacenar el historial de toda la tramitación, tanto trámites y tareas realizadas como anuladas.
- **Interacciones con aplicación de negocio⁹:** En ocasiones el procedimiento a digitalizar dispone o requiere de un sistema de información particular para almacenar los datos específicos que se recogen en los formularios de solicitudes.
- **Coste:** Identifica el coste económico y/o de recursos materiales y humanos de los procesos de digitalización/transformación.
- **Plazos:** Identifica la duración de los procesos de digitalización/transformación.

⁹ Aplicación de Negocio: aquel sistema de información departamental particular que se requiere disponer para la custodia de los datos específicos de las solicitudes de las distintas familias de procedimientos (autorizaciones de transportes especiales, registro de fundaciones, registro de parejas de hecho, becas universitarias, etc.)



Modelo A

Modelo A: Tramitagune	
Gestor de expedientes:	Tramitagune
Formulario de solicitudes:	Toolkit de formularios
Infraestructuras comunes:	Uso de todos los servicios e infraestructuras comunes de obligado cumplimiento a través de Tramitagune
Cumplimiento normativo:	Sí, garantiza el cumplimiento de las Leyes 39 y 40, y del Decreto 91/23
Repositorio corporativo de expedientes electrónicos:	Sí
Interacciones con aplicación de negocio:	No aplica
Coste:	Coste cero para los Departamentos: no se requiere de programación, sino que sólo se requiere la parametrización de los flujos de tramitación.
Plazos:	El proceso de digitalización tiene una duración de 15-20 días.

Modelo B1

Modelo B1: Tramitagune + Aplicación de Negocio	
Gestor de expedientes:	Tramitagune
Formulario de solicitudes:	Preferentemente Toolkit con algunas excepciones justificadas
Infraestructuras comunes:	Uso de todos los servicios e infraestructuras comunes de obligado cumplimiento a través de Tramitagune
Cumplimiento normativo:	Sí, garantiza cumplimiento de las leyes 39 y 40, y del Decreto 91/23
Repositorio corporativo de expedientes electrónicos:	Sí
Interacciones con aplicación de negocio:	Sí
Coste:	Coste para los Departamentos ya que se requiere de programación.
Plazos:	El proceso de digitalización tiene una duración de unos meses.



Modelo B2

Modelo B2: Aplicación de Negocio + Uso de Servicios Web	
Gestor de expedientes:	Aplicación de negocio.
Formulario de solicitudes:	Preferentemente Toolkit de formularios, con algunas excepciones justificadas.
Infraestructuras comunes:	<p>Puede usar a través de los servicios web (ejecuta tareas del flujo de tramitación), pero supone más trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Porque la infraestructura tiene que ofrecer como servicio web las funcionalidades.• La evolución de esas funcionalidades es más compleja porque requiere tener en cuenta la retrocompatibilidad con comportamientos anteriores de dicha funcionalidad.• Es difícil conocer el uso que se hace de los servicios y si puede haber algún uso no previsto.
Cumplimiento normativo:	No, no garantiza el cumplimiento normativo si no se usan todas las infraestructuras de obligado cumplimiento a través de los servicios web.
Repositorio corporativo de expedientes electrónicos:	Sí
Interacciones con aplicación de negocio:	Sí
Coste:	Coste mayor para los Departamentos ya que se requiere de programación para la construcción de los servicios web que consuman los servicios comunes de la infraestructura.
Plazos:	El proceso de digitalización tiene una duración de bastantes meses.

Modelo C (a extinguir)

Modelo C – Aplicación de Negocio (A extinguir)	
Gestor de expedientes:	Aplicación de negocio
Formulario de solicitudes:	Uso de formularios construidos por el aplicativo de negocio y uso de Toolkit.
Infraestructuras comunes:	<p>Hace uso de servicios muy concretos, pero supone más trabajo para la infraestructura, y no permite garantizar que la aplicación de negocio cumple la normativa de procedimiento administrativo. Además, en caso de cambios normativos, se deben acometer las adaptaciones necesarias en el negocio para dar cumplimiento.</p>
Cumplimiento normativo:	No, no garantiza el cumplimiento normativo si no se usan todas las infraestructuras de obligado cumplimiento a través de los servicios web.
Repositorio corporativo de expedientes electrónicos:	No



Interacciones con aplicación
de negocio:

Solo negocio

En la actualidad, este modelo de uso, Modelo C, no está garantizando el cumplimiento normativo del Decreto 91/2023 (notificaciones electrónicas, base de datos de interesados, registro de apoderamientos, carpeta ciudadana, etc.), ya que estos Modelos C no hacen uso de todas las infraestructuras de obligado cumplimiento a través de los servicios web.

Por ello, no procede que se aborden nuevos procesos de digitalización/transformación de los servicios y procedimientos basándose en el modelo de uso de tramitación electrónica, Modelo C.

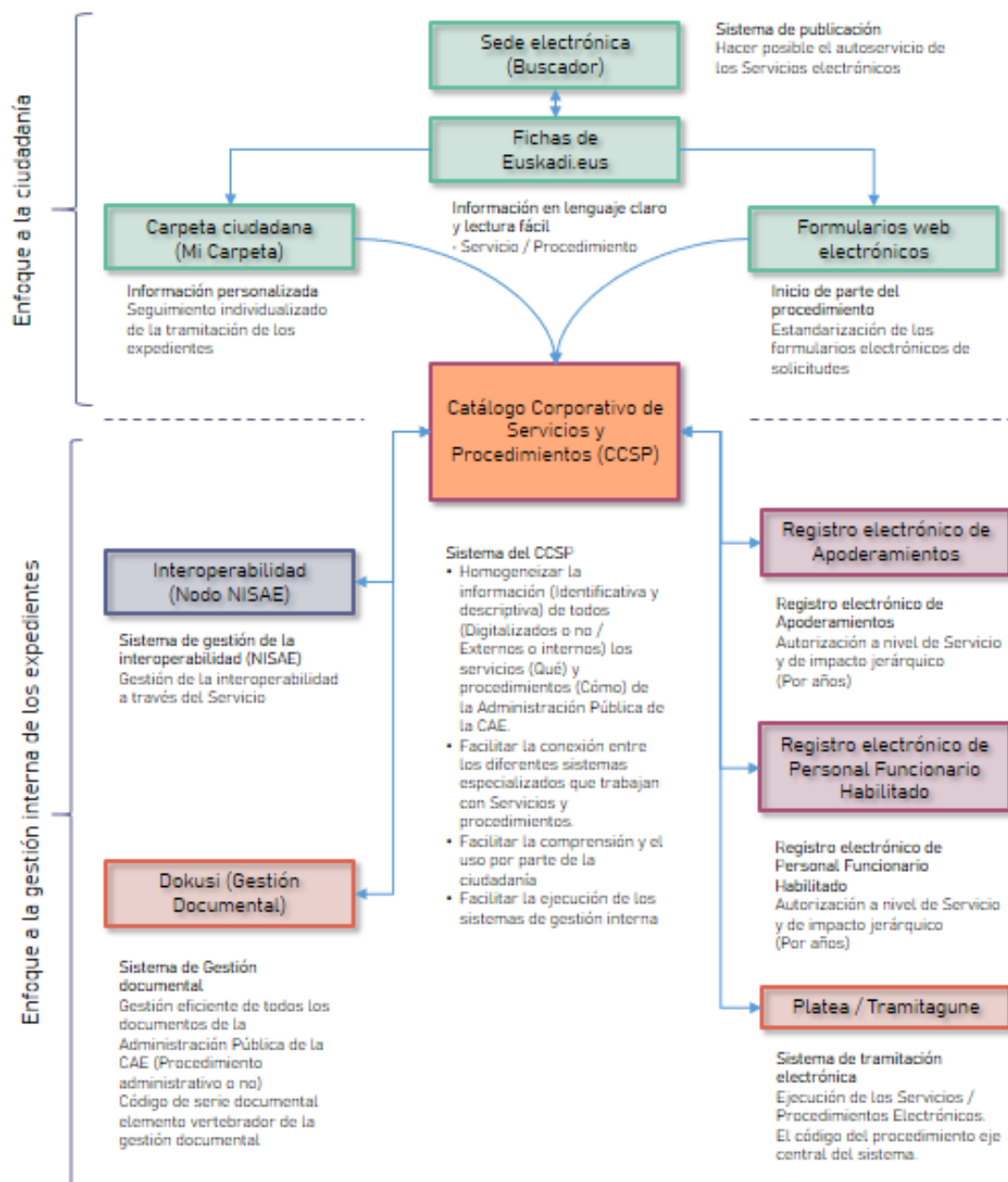
En consecuencia, trasladamos los departamentos y organismos autónomos la adaptación de los actuales Modelo C, a los nuevos modelos de uso de tramitación electrónica, definidos como Modelo B1 o Modelo B2.

En este sentido, se etiqueta el modelo de uso de la tramitación electrónica Modelo C, como modelo de uso “a extinguir”.

ANEXO_02: CONCEPTOS BÁSICOS PARA TENER EN CUENTA EN EL CATÁLOGO CORPORATIVO DE LOS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS

El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos (CCSP) es el elemento vertebrador de la transformación de los servicios y procedimientos electrónicos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos (CCSP) Fichero maestro de Servicios y Procedimientos





Es decir, el CCSP se configura como el fichero maestro de los servicios y procedimientos, y constituye el sistema centralizado de los servicios públicos y procedimientos en la Administración, pieza clave para:

- La configuración del flujo de tramitación del servicio / procedimiento en la plataforma Platea/Tramitagune.
- La publicación de las fichas de los servicios / procedimientos en la sede electrónica haciendo uso del lenguaje claro y lectura fácil.
- El diseño y estandarización de los formularios web electrónicos.
- El seguimiento individualizado de los expedientes a través de la carpeta ciudadana, Mi Carpeta.
- La interoperabilidad con el resto de las administraciones públicas.
- El otorgamiento de apoderamientos a través del Registro electrónico de Apoderamientos
- El otorgamiento de representaciones al personal funcionario habilitado a través del Registro electrónico de Personal de Funcionario Habilitado.
- La gestión documental del servicio / procedimiento en el Archivo digital único (Dokusi).
- La prestación proactiva de servicios personalizados a la ciudadanía
- El ejercicio de la ventanilla única europea.

Asimismo, el CCSP contiene la información y los datos para gestionar, racionalizar y normalizar, de manera sistematizada, los datos y la información asociada a los servicios y procedimientos.

Sin embargo, la estructura de datos del CCSP ha requerido el consenso del significado de varios conceptos, así como el establecimiento de una jerarquía entre estos, que se describe en la siguiente tabla:

Concepto	Descripción
Familia	El concepto “Familia” responde a la pregunta: ¿a qué nos dedicamos en la Administración? Es decir, nos dedicamos a gestionar Ayudas, Autorizaciones, Registros, Denuncias, Sanciones, Inspecciones, Actuaciones Administrativas, Reclamaciones, etc.
Servicio	Concepto <i>superior y/o abstracto</i> por el que desglosa cada una de las familias: Ayudas al Comercio, Sanciones en materia de aguas, Registro de Asociaciones, Denuncias de Turismo, etc.
Procedimiento	Cada una las actuaciones que abordamos en el Servicio. Por ejemplo, si tenemos en cuenta el Registro de Asociaciones tenemos los procedimientos siguientes: altas, bajas, modificaciones, renovaciones.



Concepto	Descripción
	<p>Por ejemplo, si tenemos en cuenta las Ayudas al Comercio, cada una de las convocatorias anuales será un Procedimiento.</p> <p>Los Flujos de tramitación se asocian a nivel de Procedimiento.</p> <p>NOTA: No deben confundirse los procedimientos con las tareas que se ejecutan dentro de un procedimiento. Así, el número de Procedimientos en los que se despliega un Servicio debe ser acotado para que las fichas a publicar en <i>euskadi.eus</i> sean sencillas en su uso y manejo por parte de la ciudadanía.</p>
Flujo de tramitación	Secuencia de tareas que debemos ejecutar. Los flujos de tramitación se aplican a los Procedimientos y están estandarizados a nivel de familia (ayudas, autorizaciones, registros, sanciones, reclamaciones, etc.).
Expediente	Cada uno de los expedientes (administrativos o no), que abrimos de oficio o de parte para materializar cada uno de los Procedimientos. Los documentos del expediente se custodian en el Archivo Electrónico único (Dokusi), y se archivan, una vez concluida su tramitación, en el Sistema de Archivo del Sector Público de la CAPV a través de la aplicación AKS/SGA (Sistema de gestión de Archivo).
Serie Documental	Todos los expedientes y sus documentos pertenecientes a un mismo Servicio (de uno o varios Procedimientos) se archivan en la misma Serie documental del sistema de Archivo del sector público de la CAPV. Los documentos ya están custodiados en el Archivo electrónico único (Dokusi).
Buzón de Tramitadores	Relación de personas que pueden tramitar los expedientes de un determinado procedimiento.

Esquema de la jerarquía de conceptos:

	Flujo Tramitación	Serie Documental	Buzón Tramitadores
Familia_01	✓		
Servicio_01		✓	✓
Procedimiento_01	✓		
Procedimiento_02			
Servicio_02		✓	✓
Procedimiento_01	✓		
Procedimiento_02			