



ardatz

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

Zerbitzu eta Prozedura Elektronikoen Protokoloa

(2024_01)

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



AURKIBIDEA

1.- SARRERA	3
1.1. Eraldaketa digitalaren kontzeptua	3
1.2. Eraldaketa digitaleko prozesuaren heldutasun-mailak	4
1.3. Zerbitzu eta Prozedura Elektronikoen Protokoloa	4
2.- ZERBITZU PUBLIKO DIGITAL ON BATEK NOLAKOA IZAN BEHAR DUEN ETA NOLA DISEINATU BEHAR DEN GIDATZEN DUTEN PRINTZIOAK	6
3.- ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ZERBITZU ETA AZPIEGITURA KOMUNAK	9
4.- ADMINISTRAZIOA SINPLIFIKATZEKO ETA ADMINISTRAZIO-KARGAK MURRIZTEKO NEURRIAK	11
5.- EKINTZEN ZERRENDA, ZERBITZUAK ETA PROZEDURAK DIGITALIZATZEKO/ERALDATZEKO PROZESUAN KONTUAN HARTU BEHARREKOA	16
01_ERANSKINA: PLATEA/TRAMITAGUNE PLATAFORMAREN IZAPIDETZE ELEKTRONIKOA ERABILTZEKO EREDUAK	27
02_ERANSKINA: ZERBITZUEN ETA PROZEDUREN KATALOGO KORPORATIBOAN KONTUAN HARTZEKO OINARRIZKO KONTZEPTUAK	32



1.- SARRERA

1.1. Eraldaketa digitalaren kontzeptua

Teknologia digitalaren garapenak potentzial handia eskaintzen du herritarren zein enpresen premiei modu eraginkor, garden eta seguruan erantzungo dieten zerbitzu publikoak eskaintzeko erronkei aurre egiteko.

Hau da, kontua ez da mundu digitalean erreproduzitzea aurrez aurreko izapideak paperean egiteko prozesuak, ezta paperezko dokumentuak dokumentu elektronikoekin ordezkatzeko hutsa egitea ere. Aitzitik, beharrezkoa da ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuan adierazten den bezala —91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, Herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa—, prozesuak modernizatzea eta kanalak egokitzea, herritarrek masiboki eta modu seguruan erabil dezaten.

Administrazioaren eraldaketa digitalaz ari gara. Zalantzarik gabe, eraldaketa digital horrek berekin dakar paradigma-aldaketa, mundu digitalean baldintzatzaile fisikoak desagertu egin direlako; beraz, berriz pentsatu behar da nola eman zerbitzu publikoak. Hain zuzen, zerbitzu publikoek, informazioaren eta komunikazioen teknologiak aprobetxatuz, honako hauek eragin behar dituzte:

- Antolaketa-kulturaren aldaketa.
- Antolaketa-eredu berria.
- Lan-eredu eta prozesuen berringeniaritza¹.
- Administrazioa sinplifikatzea eta herritarrentzako kargak murriztea.
- Administrazio-prozeduren familia guztiak izapidetzean administrazioak sortutako dokumentuak normalizatzea eta estandarizatzea, hizkuntza argi eta irakurterraza erabiliz.

¹Prozesuen berringeniaritza kudeaketa-metodologia bat da, eta haren helburua da prozesuen analisi eta birdiseinu erradikalaren bidez prozesuen efizientzia eta eraginkortasuna hobetzea. Honako hau da berringeniaritzaren atzean dagoen ideia: prozesuen arlo hobegarriak identifikatzea, eraginkortasunik ezak eta erredundantziak ezabatzea, eta errendimendu optimoa lortzeko lan-metodo berriak ezartzea. Helburua da antolakuntzan aldaketa esanguratsuak eta eragin handikoak lortzea, kostuak murrizteko, kalitatea hobetzeko eta bezeroaren gogobetetasuna areagotzeko.



1.2. Eraldaketa digitaleko prozesuaren heldutasun-mailak

Hala, administrazioaren eraldaketa digitalaren prozesuan lau heldutasun-maila defini ditzakegu. Haien arteko oinarritzkoena administrazio elektronikoko hutsa da (funtsean, paperezko prozesuen erreplika digitala); landuena, berriz, administrazio proaktiboa dugu (informazioaren eta komunikazioaren teknologiek eskaintzen duten adimen, interkonektio eta automatizazio guztia baliatzen duena).

Heldutasun-maila	Deskribapena
Elektronikoa	Paperezko transakzioak ezabaturik daude, bai eta Administrazioaren egoitzetara presentzialki joateko beharra ere. Prozedura elektronikoen paperean egiten dena islatzen dute.
Elkarreragingarria	Erakunde publikoen arteko datuen truke arautua. Horren bidez, nahikoa da herritarrek edozein erakunderi informazioa behin bakarrik ematea (edo inoiz ez, baldin eta erregistro publiko batekoa bada).
Automatizatua	Administrazio-prozedura automatikoki egiten da, erabaki batzuk hartzea barne —pertsona fisikoek trazatu eta azaldu ditzaketen algoritmo eta irizpideekin—, eta, hala, enplegatu publikoen eskuzko esku-hartzearen beharra ezabatzen da.
Proaktiboa	Herritarrek emandako informazioan oinarrituta, Administrazioak modu proaktiboan eta automatizatuan egiten ditu ekintzak, herritarrek ez ditzaten abiarazi behar izan. Hori, bereziki, bizitzako gertaeren inguruan (herritarrei dagokienez) eta negozioaren inguruan (enpresei dagokienez) gerta daiteke. Azken batean, administrazio mota horrek guztiz ezagutzen ditu interesdunei eragiten dieten gertaerak, bai eta haien inguruabarren aldaketak ere, eta zerbitzu publikoak betetzean aurrea hartzeko gai da. Adibide bat familia ugariagatiko OHZren hoberia dugu: hirugarren ondorengoa Erregistro Zibilean inskribatutakoan, Administrazioak datu-base fiskala kontsultatuko luke, eta, ofizioz eta zergadunarekin inolako harremanik izan gabe, zerga-hoberia aitortuko luke.

1.3. Zerbitzu eta Prozedura Elektronikoen Protokoloa

Bukatzeko, 91/2023 Dekretuak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren zerbitzu eta prozedura elektronikoen bete behar dituzten irizpideak finkatzen ditu, eta, zerbitzu publikoen diseinuan aplikatu daitezkeen errazteko, tresna bat definitzen du: **Zerbitzu eta Prozedura Elektronikoen Protokoloa**.

Protokolo horrek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren zerbitzu eta prozedura elektronikoen identifikatzeko, diseinatzeko, ezartzeko, mantentzeko eta ebaluatzeko metodologia ezartzen du.



Protokolo horren helburua da azaltzea zer behar den Administrazioak eskaintzen dituen zerbitzuen eta prozeduren diseinua egiteko eta nola egin behar den diseinu hori, honako hauek kontuan hartuta:

- Erabiltzaileen esperientzia lehenesteak duen garrantzia. Zerbitzuaren diseinuak erabilera erraztean oinarritu behar du.
- Enplegatu publikoen jarduteko modua eguneratzeak duen garrantzia, testuinguru digitalean zentzua galdu duten zereginak egiteari uzteko.



2.- ZERBITZU PUBLIKO DIGITAL ON BATEK NOLAKOA IZAN BEHAR DUEN ETA NOLA DISEINATU BEHAR DEN GIDATZEN DUTEN PRINTZPIOAK

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko zerbitzu eta prozedura elektronikoak diseinatzeko 10 printzipioak

Herritarrei zerbitzurik onena emateko eta administrazio elektronikoa benetan eraldatzeko jauzi kualitatiboa egiteko, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak, Euskal Sektore Publikoari buruzko maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 68. artikuluan ezarritako printzipioez gain, zerbitzu eta prozedura elektronikoak diseinatzeko hamar printzipioak² sustatu ditu, labur-labur azaltzen direnak honako taula honetan:

Printzipioak	Deskribapena	Ekintzak
1. «Behin bakarrik» printzipioa	Herritarrek edozein informazio behin bakarrik aurkeztu beharra bermatzea.	- Herritarrei alferrik ez eskatzea Administrazioak dagoeneko badituen dokumentuak eta eskuragarri dauden zerbitzu elkarreragingarri guztiak erabiltzea. - Erakustea Administrazioak jada badituen datuak, erabiltzaileek aldatu behar dituzten egiaztatzeko.
2. Inklusioa	Zerbitzu inklusiboak diseinatzea, kolektibo jakin batzuen beharrianak kontuan hartuta; esate baterako, desgaitasunen bat duten pertsonenak eta adinekoenak.	- Kontuan hartzea erabiltzailearen profila eta haren iritzia. - Zailtasun bereziak dituzten pertsonen sarbidea errazteko ekintzak.
3. Homogeneizazioa	Zerbitzu eta prozedura elektronikoak sinplifikatzea, interfaze homogeneo baten bidez, herritarrei zerbitzu horiek erabiltzen ikasten laguntzeko.	- Zerbitzu eta prozedura elektronikoak sinplifikatzea diseinu homogeneo baten bidez. - Nahitaez erabili beharreko zerbitzu eta azpiegitura digital komunak tresna guztiak erabiltzea. - Zerbitzu eta prozedura guztiek tresna komunak erabiliz sortu behar dute beren espediente

² 53. artikulua.- Zerbitzu eta prozedura elektronikoen printzipioak (91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, herritarrei arreta osoa eta kanal anitzekoa emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko bideari buruzkoa)



Printzipioak	Deskribapena	Ekintzak
		elektronikoa, eta artxibo digital bakar batean artxibatu.
4. Argitasuna	Eskatzen zaien informazioa ulergarria izatea. Ondorioz, elementu guztiek ulergarriak izan beharko dute, hizkera argia erabili beharko da eta estilo erraza eta zuzena izan beharko ditu.	• Hizkera argia erabili beharko da eta estilo erraza eta zuzena izan beharko ditu. • Testu guztien irakurketa kritikoa egitea eta haiek aldatzen ausartzea. • Hizkera juridikoegia erabiltzea ekiditea. • Kontzeptu administratiboak edo teknologikoak jakintzat ez ematea.
5. Erabilgarritasuna	Bermatzea diseinatzen ditugun zerbitzuak pertsona guztiek ulertzeko eta erabiltzeko modukoak direla, pertsona horien egoera fisikoa, gaitasun ekonomikoa, alfabetatze digitalaren maila eta Administrazioaren ezagutza edozein direla ere.	• Zerbitzua diseinatzeko garaian erabiltzaileak aintzat hartzea. • Erabiltzaileek ulertzen ote duten egiaztatzea.
6. Elkarreragingarritasuna	Elkarreragingarritasunerako arau teknikoak betetzen direla bermatzea, administrazio publikoen arteko datuen eta dokumentuen trukea ahalbidetzeko.	• Lankidetzan aritzea gainerako administrazio publikoekin eta, bereziki, EAEko foru- eta toki-entitateekin, elkarreragingarritasuna sustatzeko. • Eusko Jaurlaritzaren barruan, datuen bitartekaritza-plataforman zerbitzuak erakusteko eskaintza sustatzea.
7. Pertsonalizazioa	Soluzio elektroniko pertsonalizagarriak gaitzea, kolektibo espezifikoek eta pertsonen profilen eskari eta berezitasunetara ahalik eta ondoen egokitzeko.	• Informazio pertsonalizatua eskaintzea. • Formulario dinamikoak erabiltzea. • Txantiloi ulergarriak eta dinamikoak erabiltzea. • Aurrez aurreko eta urruneko laguntza bermatzea.
8. Automatizazioa	Administrazio-jarduketa automatizatuak sustatzea.	• Administrazio-jarduketa automatizatuak sustatzea, lan-karga errepikakorrek murrizteko (ziurtagiriak egitea, geroratzeak edo zatikatzak ematea, etab.).
9. Errespetua (autonomia)	Herritarrei aukera ematea beren datuak eskuratzeko, kontrolatzeko eta aldatzeko, eta	• Herritarren beharrak entzutea. • Prozedura guztiak ikusgai jartzea herritarren karpetan (Nire karpeta).



Printzipioak	Deskribapena	Ekintzak
	administrazio-prozeduren jarraipena egin ahal izateko, alderdi interesdun badira.	
10. Ordainketa elektronikoa	Tasak eta prezio publikoak elektronikoki ordain daitezen sustatzea.	• Kobratzeko eskubide guztiak jaulkitzea (tasak, prezio publikoak, isunak, zehapen ekonomikoak, etab.), finantza-erakundeek zehaztutako tekniken arabera. • Kobratzeko eskubide guztiei alta ematea EAEko administrazioen ordainketa-pasabideko informazio-sisteman.



3.- ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN ZERBITZU ETA AZPIEGITURA KOMUNAK

Bai urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak, bai urriaren 1eko 40/2015 Legeak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarenak, bai ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuak, Herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoak eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoak, betebeharrak batzuk³ ezartzen dizkiete administrazio publikoei.

Horrela, 91/2023 Dekretuak Administrazio elektronikoen zerbitzu eta azpiegitura digital komunak ezartzen ditu, betebeharrak horiek betetzeko. Hona ezaugarriak:

- Izaera korporatiboa eta transbertsala duten antolaketa-osagaiak eta osagai teknikoak dira, gobernantza operatibo osagarriarekin batera.
- Euskarria ematen diote herritarrekiko harremanetarako kanal elektronikoari.
- Erabiltzaileen behar komunak asetzen dituzte.
- Administrazio-jarduketaren elkarreragingarritasuna, segurtasuna, eskala-ekonomiak, arrazionalizazioa eta sinplifikazioa errazten dituzte.

Gaur egun, zerbitzu eta azpiegitura digital komun hauek daude eskuragarri:

Administrazio elektronikoen zerbitzu eta azpiegitura digital komunak	
1.- Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboa	11.- Artxibo elektroniko bakarra
2.- Prozeduren fitxak <i>euskadi.eus</i> atarian	12.- Ordainketa-pasabidea – Nire ordainketa
3.- Prozedurak Konfiguratzeko Katalogoa (PKK)	13.- Dokumentuak egiaztatze zerbitzuak
4.- Identifikazioa eta sinadura elektronikoa	14.- Iragarki-taula elektronikoa
5.- Erregistro Elektroniko Orokorra (EEO)	15.- Ahalordeen Erregistro Elektronikoa (AEE)
6.- Formulario elektronikoen <i>toolkit</i> a	16.- Gaitutako Funtzionarioen Erregistroa
7.- Izapideen kudeatzailea (Tramitagune)	17.- Postontzi Elektroniko Orokorra
8.- Herritarren karpeta – Nire karpeta	18.- Datuen Bitartekaritza Zerbitzua – NISAE
9.- Jakinarazpen elektronikoa	19.- Dokumentuak segurtasunez digitalizatzeko osagarria
10.- Ziurtagiri elektronikoak	20.- Zerbitzu publikoen erabiltzaileen datu-base korporatiboa

³ Egoitza elektronikoan, 39/2015 Legeak, 40/2015 Legeak eta 91/2023 Dekretuak administrazio-prozeduran duten eraginari buruzko dokumentu bat argitaratu da, eta Administrazioari ezarritako arau-betebeharrak behar bezala betetzeko ezarri behar izan diren zerbitzu eta azpiegitura digital komunak identifikatu dira.



Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren administrazio instituzionaleko organo guztiek nahitaez erabili behar dituzte administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura digital⁴ komun hauek. Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek ere erabili beharko dituzte zuzenbide publikoari loturiko prozeduretan.

Horregatik, sailei, organismo autonomoei eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoei dagokie, Gobernantza, Administrazio Digital eta Autogobernuaren Sailarekin lankidetzan, beren zerbitzu publikoen eskaintza berrikustea. Berrikuspen hori prozesuen berringeniaritzaren, administrazio-sinplifikazioaren, herritarrentzako karga-murrizketaren eta hizkera argi eta irakurterrazaren bidezko dokumentu-normalizazioaren ikuspegitik egin beharko da.

[Zerbitzu eta azpiegitura digital bakoitzari buruzko informazio zehatza](#)

⁴ Platea/Tramitagune plataformako [Zerbitzu eta azpiegitura digital bakoitzari buruzko informazio zehatza](#) argitaratu da egoitza elektronikoan.



4.- ADMINISTRAZIOA SINPLIFIKATZEKO ETA ADMINISTRAZIO-KARGAK MURRIZTEKO NEURRIAK

Zalantzarik gabe, digitalizazio- eta eraldaketa-prozesuek neurri zehatzak behar dituzte administrazioa sinplifikatzeko eta zerbitzuen eta prozeduren administrazio-kargak murrizteko⁵.

Hala, digitalizazio-/transformazio-prozesuek aldagai asko izan behar dituzte kontuan emaitza ona lortzeko:

- a) Administrazio-prozedurak sinplifikatu eta arrazionalizatzea; bereziki, Zerbitzu-jardueretan askatasunez sartzeari eta aritzeari buruzko azaroaren 23ko 17/2009 Legearen 17. artikulua xedapenak gauzatzea.
- b) Zerbitzu publikoetarako irispidean, administrazio-zamak gutxitzea eta gehiegizko izapideak eta eskakizunak kentzea.
- c) Behar ez diren edo administrazio publikoek dagoeneko badituzten dokumentuak ez eskatzea.
- d) Baimenen orde ezarazpenak edo alde aurreko komunikazioa ezartzea, eta Administrazioak ostean kontrolatzeko aukera izatea.
- e) Administrazio publikoaren jarduketetatik errepikapenak eta gainjartzeak kentzea.
- f) Administrazioaren erantzun arduratsuak indartzea, herritarrekiko harremanetan arintasun handiagoa bermatzearren, aplikatu behar diren arauetan xedatutako epeak errespetatuta.
- g) Zerbitzuaren erabilera erraztea, horretarako behar den jakintza funtzional edo teknologikoaren maila minimizatuz.
- h) Edonork erraz ulertzeko moduko hizkera argia erabiltzea.

⁵Administrazio-sinplifikazioa deritze administrazio-prozedurak hobetzeko eta arintzeko ekintzei, era horretan herritarrentzako, enpresentzako eta erakundeentzako kargak murrizteko. Administrazio-kargak deritze enpresek eta herritarrek araudia betetzeko egin behar dituzten jarduerai. Administrazio-kostuak deritze enpresa eta herritar horiek Administrazioak eskatutako informazioa emateko egiten dituzten gastuei.

Administrazio-kostuak neurtzeko gehien erabiltzen den eredua Kalitate eta Ebaluazio Agentziaren web-orrian argitaratutako [Kostu Estandarren Eredua](#) (*Standard Cost Model*) da. 91/2023 Dekretuak administrazio-kargak murrizteko barne hartzen dituen teknikak eta mekanismoak [Administrazio Kargak Murrizteko Europako Batzordearen Ekintza Programan](#) proposatutako printzipioetan oinarritzen dira. Gainera, aipatutako 91/2023 Dekretua ez da aldentzen [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006ko abenduaren 12ko 2006/123/EE Zuzentarauak, barne-merkatuko zerbitzuei buruzkoak](#), aurreikusitako araubide orokorretik; aitzitik, guztiz kontrara, administrazio-sinplifikazioa, prozedurak eta izapideak errazten laguntzen du; azken horietan, automatizazioa aurreikusten da kasu batzuetan.



Horregatik, zerbitzu publikoen eraldaketa digitalerako tresna erabakigarri bihurtu nahi dira bai atal honetan deskribatutako administrazioa sinplifikatzeko eta administrazio-kargak murrizteko neurriak, bai dokumentu honen hurrengo atalean jasotzen diren zerbitzuak eta prozedurak digitalizatzeko/eraldatzeko prozesuan kontuan hartu beharreko ekintzen zerrenda.

Bi tresnek metodologia bat zehazten dute prozeduren eta zerbitzu publikoen digitalizazioa/eraldaketa efikaza eta efizientea izango dela eta herritar guztien eskura egongo dela ziurtatzeko.

Administrazioa sinplifikatzeko eta administrazio-kargak murrizteko neurri-multzo hori erreferentziatzat hartuko da «5.- Administrazioa sinplifikatzea» atala betetzeko orduan; atal hori Xedapen Arautzaile Orokorretako proiektuen «Memoria Laburra»ko txantiloian dago. Sail eta organismo autonomoek sortu behar dituzte xedapen horiek, Xedapen Orokorrak Egiteko Prozeduraren ekainaren 30eko 6/2022 Legea betez.

91/2023 Dekretuaren 55. artikulua arabera, eta sailek eta organismo autonomoek egindako memoria laburretan jasotako sinplifikazio-neurriak kontuan hartuta, zerbitzu elektronikoetan eskumena duen organoak sailei eta organismo autonomoei urtero eskatuko die kargak murrizteko eta administrazioa sinplifikatzeko gauzatutako jardueri buruzko informazioa. Informazio hori «euskadi.eus» webgunean eta egoitza elektronikoan argitaratu eta eguneratuko da.

Horregatik, sailei, organismo autonomoei eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoei dagokie, Gobernantza, Administrazio Digital eta Autogobernuaren Sailarekin lankidetzan, beren zerbitzu publikoen eskaintza berrikustea. Berrikuspen hori prozesuen berringeniaritzaren, administrazio-sinplifikazioaren, herritarrentzako karga-murrizketaren eta hizkera argi eta irakurterrazaren bidezko dokumentu-normalizazioaren ikuspegitik egin beharko da.

Administrazioa sinplifikatzeko eta administrazio-kargak murrizteko neurriak

Hona hemen 91/2023 Dekretuko neurri zehatzak, administrazioa sinplifikatzen eta administrazio-kargak murrizten laguntzen dutenak:

Neurriak	Ekintzak
1.- Hobekuntza teknologikoak eta sarbide elektronikoa.	Platea/Tramitagune plataformako zerbitzu eta azpiegitura digital komun guztiak nahitaez erabiltzea.
2.- Izapidetze elektronikora behartuta dauden kolektiboak identifikatzea.	Izapidetze elektronikora behartuta dauden kolektiboak identifikatzea eta prozeduraren araudia egokitzea.



Neurriak	Ekintzak
3.- Eusko Jaurlaritzak onartutako identifikazio elektronikoa bultzatzea.	Arau erregulatzailerik identifikazio eta sinadura elektronikorako bitarteko baimenduen erabilera sustatu behar dute. Identifikazio elektronikoko beste bitarteko batzuk saihestu behar dira; adibidez, erabiltzailea eta pasahitza.
4.- Elkarreragingarritasuna: datu-iturrien eta hirugarrenen arteko konexioa.	Prozedura guztiek NISAEn eskuragarri dauden elkarreragingarritasun-zerbitzu guztiak erabili behar dituzte.
5.- Herritarrekiko interfazea homogeneizatzea.	Herritarrekiko interfazea homogeneizatzea: - Web-orri bidezko formulario elektronikoak erabiltzea, bai aurrez aurreko kanalerako, bai kanal elektronikorako. - Administrazio-prozeduren edozein familia tramitatzean Administrazioak sortutako agiriaren txantiloia estandarizatuak erabiltzea. - Zerbitzu eta prozeduren fitxa normalizatuak erabiltzea.
6.- Interesdunen datu-base korporatiboa erabiltzea.	Sailtako aplikazio guztiek Interesdunen datu-base korporatiboa erabiltzeak sinplifikatu eta arindu egiten du herritarrek eta enpresek Administrazioarekin duten interakzioa. Izan ere, interesdunen datuak gune bakar batean aldatzeak edota eguneratzeak aukera emango du gainerako aplikazioetan eguneratze sinkronizatu egin dadin.
7.- Jakinarazpen elektronikoak bultzatzea.	Zerbitzu eta prozedura guztiek jakinarazpen-ontzia erabili behar dute, bai jakinarazpen elektronikoetarako, bai posta bidezko jakinarazpenetarako.
8.- Jakinarazpenetarako iragarki-taula elektronikoa gehiago erabiltzea.	Tresna hori jakinarazpen-baliabide gisa erabiltzeak murriztu egiten ditu jakinarazpenen, alegazioen eta errekursoen epeak; izan ere, jakinarazpenen hartzaile guztientzat epeak aldi berean hasten dira zenbatzen.
9.- Hizkera argia eta irakurterraza.	Idazki, formulario eta dokumentu guztiek, edozein euskarritan daudela ere, argiak eta laburrak izan behar dute. Honako hauek erabiltzeak hizkera argia eta irakurterraza bermatzen dute: web-formulario elektronikoaren eredu normalizatuak eta administrazioak administrazio-prozeduren edozein familia izapidetzean sortzen dituen dokumentuen txantiloia estandarizatu eta normalizatuak. Era berean, zerbitzuen eta prozeduren fitxa normalizatuak erabiltzeak hizkuntza argia eta irakurterraza bermatzen du.



Neurriak	Ekintzak
10.- Dokumentuak sinplifikatzea.	• Ez eskatzea dagoeneko prozedura bakoitza kudeatzen duen administrazioaren esku dauden edo NISAE datu-bitartekaritzako plataformaren bidez kontsulta daitezkeen dokumentuak. • Prozedura kudeatzeko ezinbestekoa den dokumentazioa soilik eskatzen da, eta ahal bezain gutxitan eskatzen da. • Prozedurak aukera ematen du nahitaezko dokumentazioaren ordezkari erantzukizunpeko adierazpenak aurkezteko. • Baimenik ez eskatzea, eskatutako informazioa betekizuna denean.
11.- Ahalordeen Erregistroaren (AE) erabilera sustatzea.	Ahalordeen Erregistroa erabiltzea sustatzea, bereziki erakunde barruan ahalordeak emateko (pertsona baimenduen ordezkari bati). Bai eta ordezkariarako gaitutako erakundeekin hitzarmenak bultzatzea ere.
12.- Administrazioak erantzun arduratsua eman dezan sustatzea.	• Ebazteko lege-epeak murriztea. • Administrazioaren isiltasunaren zentzu positiboaren erabilera bultzatzea. • Espediente guztiak, azkenean, itxi eta artxibatu egin behar dira. • Dokumentuak edo datuak gordetzeko epeak murriztea. • Tasak, prezio publikoak, isunak eta zehapenak elektronikoki ordain daitezela sustatzea; alegia, ordainketa-pasabidearen bidez. • Administrazio-jarduketa automatizatuak sustatzea, lan-karga errepikakorrak murrizteko (ziurtagiriak egitea, geroratzeak edo zatikatzeak ematea, etab.) • Platea/Tramitagune plataformak eskaintzen dituen prozesu masiboak gehiago erabiltzea. • Borondatezko txostenari ez bazaio epearen barruan erantzuten, prozedura izapidetzen jarraituko da. • Errepikakorrak diren eta aldi berean egiten diren izapideak ezabatze aldera, prozeduretan parte hartzen duten administrazio bateko erakunde arteko koordinazio eraginkorra.



Neurriak	Ekintzak
13.- Herritarrek beren datuak eskuratzeko autonomia izatea.	• Prozedurak aukera ematen du espedienteen jarraipena egiteko eta interesdunekin bitarteko elektronikoak erabiliz informazioa trukatzeko, Nire Karpetaren bidez. • Prozedurak dokumentu-seriea du artxibo elektroniko bakarrean (Dokusi).
14.- Proaktibitatea.	• Aldizka errepikatzen diren prozesuak proaktibo bihurtzea. • Beste prozedura bat betetzeak eragiten dituen beste prozedurak proaktibo bilakatzea. • Modu proaktiboan jarduteko baimena eskatzea, beharrezkoa izanez gero.



5.- EKINTZEN ZERREDA, ZERBITZUAK ETA PROZEDURAK DIGITALIZATZEKO/ERALDATZEKO PROZESUAN KONTUAN HARTU BEHARREKOA

Zerbitzu eta prozedurak digitalizatzeko/eraldatzeko prozesuetan Zerbitzu eta Prozedura Elektronikoen Protokoloa behar bezala aplikatzen dela bermatzeko, ekintza-multzo bat ezarri da, sailetako, organismo autonomoetako eta gainerako erakundeetako arduradunek garatu beharrekoa.

Etengabeko jarraipena bermatzeko, kontrol-puntu batzuk ezarri dira (HARTABE ) , Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritzako (HARTABE) langileek ebaluatuko dituztenak.

OHAR GARRANTZITSUA: Organismo autonomoen eta ente publikoen prozedurak digitalizatzeko/eraldatzeko prozesuan ezin badute egin prozeduraren arduradunari oro har esleitutako zereginen bat, ente horiek atxikita dauden sail bakoitzeko Gobernantza Publikoko arduradunak egingo ditu zeregin horiek⁶.

⁶Ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuaren 27. artikulua eta xedapen gehigarrietan hamabigarrena — 91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, Herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa—.



5.1.- Digitalizazio-/eraldaketa-prozesuetako ekintzen aurkibidea

Jarraian, digitalizazio-/eraldaketa-prozesuetan kontuan hartu behar diren 20 ekintzen aurkibide bat zehazten da:

DIGITALIZAZIO/ERALDAKETA PROZESUETAKO EKINTZEN AURKIBIDEA	
1.- Digitalizazio-eskaera	11.- Zerbitzuaren/prozeduraren fitxa
A.- (HARTABE kontrol-puntua )	E.- (HARTABE kontrol-puntua )
2.- Berringeniaritza ⁷	12.- Parametrizazio-formularioa Platean
3.- Administrazioaren sinplifikazioa eta karga-murrizketa	13.- Platea izapidetzean parametrizatzea
	F.- HARTABE kontrol-puntua 
4.- Hartzaileen identifikazioa	14.- Ahalordeen Erregistro Elektronikoa (AEE)
5.- Araudiaren egokitzapena	15.- Zerbitzu publikoen erabiltzaileei buruzko datu-base korporatiboa
B.- HARTABE kontrol-puntua 	
6.- Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboa (ZPKK)	16.- Elkarrengarritasuneko zerbitzuak baimentzea
C.- HARTABE kontrol-puntua 	G.- HARTABE kontrol-puntua 
7.- Eskaeraren web-formulario elektronikoa diseinatzea (formularioen toolkita)	17.- Prestakuntza
D.- HARTABE kontrol-puntua 	
9.- Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra	18.- Barne-dibulgazioa / Kanpo-dibulgazioa
9.- Dokumentuak kudeatzea	19.- Gida didaktikoetarako sarbidea (kanpoko langileak)
10.- Dokumentuen digitalizazio ziurtatua sarrera-erregistroan	20.- Zuzenean.
	H.- HARTABE kontrol-puntua 

⁷Lehenago aipatu dugun moduan, prozesuen berringeniaritza kudeaketa-metodologia bat da, eta, prozesuen analisi eta birdiseinu erradikalaren bidez, prozesuen efizientzia eta eraginkortasuna hobetzea du helburu. Honako hau da berringeniaritzaren atzean dagoen ideia: prozesuen arlo hobegarriak identifikatzea, eraginkortasunik ezak eta erredundantziak ezabatzea, eta errendimendu optimoa lortzeko lan-metodo berriak ezartzea. Helburua da antolakuntzan aldaketa esanguratsuak eta eragin handikoak lortzea, kostuak murrizteko, kalitatea hobetzeko eta bezeroaren gogobetetasuna areagotzeko.



5.2.- Digitalizazio-/eraldaketa-prozesuetako ekintzen xehetasunak

Jarraian, digitalizazio- eta eraldaketa-prozesuetan kontuan hartzeko ekintzak zehazten dira, bai eta haiek gauzatzeko sailtako arduradunak ere. Halaber, «*HARTABE Kontrolguneak*» definitzen dira, zeinak ebaluatu behar baitituzte Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritzako (HARTABE) langileek:

DIGITALIZAZIO-/ERALDAKETA-PROZESUAREN EKINTZAK
1.- DIGITALIZAZIO-ESKAERA
- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina. - Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
A.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA ) Jarraipenerako eta kontrolerako lankidetzak-eskaerekin datu-base bat sortuko da ☐ Digitalizazio-prozesuak deszentralizatu egingo dira sailtan, organismo autonomoetan eta gainerako instituzio-erakundeetan. Digitalizazio-prozesu guztiak Herritarrak Artatzeko eta Administrazioa Berritzeko Zuzendaritzaren (HARTABE) Zerbitzu Elektronikoen Unitateari (ZEU) jakinaraziko zaizkio. Zerbitzu Elektronikoen Sarean (ZES) eskuragarri egongo den formulario baten bidez egingo da: • Digitalizatzeko eskaerak OHARRA: Sailak digitalizazio-prozesua proiektatzen duen une berean egingo da jakinarazpen hori. Oinarritzako datu hauek beteko dira: lizenburua, deskribapena, eskaeraren data, prozeduraren arduradunaren izena, saila / organismo autonomoa / ente publikoa, zuzendaritza / zentro organikoa, martxan jartzeko aurreikusitako data.
2.- BERRINGENIARITZA
- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina. - Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna. ☐ Zerbitzuaren/prozeduraren eskakizunak aztertzea (araudia, hartzaile motak, eskakizunak, aurkeztu beharreko agiriak, agiri motak, erabili beharreko elkarrengarritasuneko zerbitzuak, eman beharreko baimenak, erantzukizunpeko adierazpenak, etab.). ☐ Puntu honetan, garrantzitsua da digitalizazio-/eraldaketa-prozesuan aplikatu beharreko izapidetze elektronikoen erabilera-eredua definitzea: A eredua, B1 eredua, B2 eredua, C eredua (desagertu beharrekoa) (ikus 01 eranskina: Plataformaren izapidetze elektronikoa erabiltzeko ereduak) Zerbitzu Elektronikoen Unitatearen (ZEU) laguntza eskatuz gero, betekizunak biltzeari ekingo zaio, EJIEn laguntza teknikoko taldearekin eta Zerbitzu Elektronikoen Unitatearekin (ZEU) batera.
3.- ADMINISTRAZIOA SINPLIFIKATZEA ETA KARGAK MURRIZTEA



- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
- Arau-babesa: Sailaren aholkularitza-juridikoa

- ☐ Administrazioa sinplifikatzeko eta administrazio-kargak murrizteko kontuan hartu beharreko alderdiak dokumentu honetako [4. atalean \(Administrazioa sinplifikatzeko eta administrazio-kargak murrizteko neurriak\)](#) daude deskribatuta.

4.- HARTZAILEAK IDENTIFIKATZEA

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
- Arau-babesa: sailaren aholkularitza-juridikoa.

- ☐ Zerbitzu elektronikoen eskaintza eta erabilera sustatze aldera, beharrezkoa da zerbitzuen eta prozeduren hartzaile potentzialak identifikatzea. Egin beharreko ekintzak:
 - Zuzenean zerbitzuaren inplikazioa.
 - KZguneen inplikazioa.
 - Toki-administrazioaren inplikazioa.
 - Identifikazio elektronikoa bideodei bidez lortzea bultzatzea.
 - Izapidetze elektronikorako gaitutako funtzionarioen inplikazioa.
- ☐ Proiektuaren zuzeneko onuradunak hartzaileak dira, eta pertsona fisikoak, pertsona taldeak (familiak, biztanleria-taldeak) edo pertsona juridikoak (elkarteak, erakundeak, instituzioak, etab.) izan daitezke. Hasierako egoeraren diagnostiko ona egin bada, argi eta garbi jakingo dugu nori zuzentzen zaion proiektua, eta, horri esker, oinarritzko bi alderdiri buruzko informazioa emango dugu atal honetan:
 - Nori zuzentzen gatzaizkion: proiektuaren hartzaileen profila eta ezaugarri nagusiak.
 - Zenbati zuzentzen gatzaizkion: proiektuaren zuzeneko onuradun edo onuradun potentzial diren pertsonen, familien, erakundeen eta abarren kopurua.
- ☐ Kontuan izan behar da, proiektu baten zuzeneko hartzaileez gain, identifikatu ohi direla jarduerak bigarren mailan eragin ditzaketen edo haien onura izan dezaketen zeharkako hartzaileak ere. Proiektuaren eragina ezagutu nahi bada, identifikatuta eta zenbatuta eduki beharko dira; izan ere, beharrezkoa izango da haiengana jotzea, behar diren azterketak egiteko.
- ☐ Intereseko erreferentzia: Open Government Partnership Euskadi (OGP Euskadi) ekimenaren 3. konpromisoaren barruan, eta EAEko hainbat toki-erakunderekin batera sortzeko prozesu baten bidez, honako Gida hau egin da:
 - [Arrakalarik gabeko ekimen digitalak sortzeko gida](#)

Gida honek tresnak eskaintzen ditu arrakala digitalik gabeko ekimenak sortzeko. Helburua da ekimenak diseinatzeko eta erabakiak hartzeko prozesuan kontuan hartu beharreko faktoreak identifikatzen eta definitzen laguntzea. Nabarmendu behar da lan egiteko modu horren helburu nagusia erakundeek eskaintzen dituzten zerbitzuak (berriak edo lehendik daudenak) diseinatzea



dela, pertsonak zerbitzu horiek aske, eroso eta ahalik eta modu autonomoenean erabili ahal izan ditzaten, haien gaitasun digitalek edo testuinguruek baldintzatu gabe.

5.- ARAUDIAREN EGOKITZAPENA

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
- Arau-babesa: sailaren aholkularitza-juridikoa.

B.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA)

- ☐ 39/2015 Legeak eta 91/2023 Dekretuak eragindako araudiak betetzen direla baliozkotuko du.
- ☐ HARTABEren txostenen datu-basean erregistratu beharko da 39/2015 Legeak, 40/2015 Legeak eta 91/2023 Dekretuak eragindako arauak betetzen direla.

- ☐ Zerbitzuaren/prozeduraren araudia Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen eta 91/2023 Dekretuaren eskakizunetara egokitu behar da.
 - Izapidetze elektronikoa sartzea.
 - Elkarreragingarritasuneko zerbitzuak sartzea.
 - Erantzukizunpeko adierazpenak sartzea.
 - Izapideak elektronikoki egiteko betebeharra duten kolektiboak identifikatzea.
 - Eredu elektroniko normalizatuak.

91/2023 Dekretua:

15. artikulua.- Harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko betebeharra
Izapideak elektronikoki egiteko betebeharra kolektibo berrietara zabaltzen da:

- Banakako enpresaburuak edo autonomoak.
- Unibertsitateko ikasleak.
- Ikertzaileak eta hautaketa-prozesuetan parte hartzen dutenak.

60. artikulua.- Eredu elektroniko normalizatuak

Eskabide-eredu eta -formulario elektroniko guztiak eta gainerako izapideenak egoitza elektronikoa egongo dira eskuragarri. Interesdunek nahitaez erabili beharko dituzte eredu eta formulario horiek, eta web-formatuan egongo dira beti.

EHAAn argitaratzen diren prozedurek interesdunak egoitza elektronikora soilik bideratuko dituzte, ereduak eta formularioak eskuratzeko. Prozedurak arautzen dituzten arauak ez dute eskabideak aurkezteko ereduen eta formularioen irudi estatikorik izango; aitzitik, horien ordean, formalizatu beharreko ereduak non topa daitezkeen adierazten duen helbide elektronikoa adierazi beharko da.

6.- ZERBITZU ETA PROZEDUREN KATALOGO KORPORATIBOA (ZPKK)

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

C.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA)



- ☐ Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboko (ZPKK) datuen kalitatea baliozkotuko du, bai eta zerbitzu bat zenbat prozeduratan hedatzen den ere, etab.

- ☐ Zerbitzuari edo prozedurari alta ematea Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboan (ZPKK) —lehen Zerbitzuen Katalogoa (ZK) izenarekin ezagutzen zena—. ZK-k identifikazio-zenbaki bat esleitzen du zerbitzu bakoitzerako eta haren prozeduretarako.
- ☐ Arreta berezia jartzea zerbitzuen eta prozeduren izendapenetan. Izen horiek Interneten argitaratzen dira eta erraz ezagutzeko modukoak izan behar dute (adibidez, Programa: Elkarlan - Datu irekien arloko proiektu berritzaileentzako laguntzak. 2024ko deialdia).
- ☐ Beharrezkoa da honako hauetan: Tramitagune, Dokusi (artxibo digitala), Elkarrengarritasuneko zerbitzuak kudeatzeko sistema (NISAE), Ahalordeen Erregistro Elektronikoa, Gaitutako Funtzionarioen Erregistro Elektronikoa, *euskadi.eus* atariko (egoitza elektronikoaren izapide-bilatzailea) fitxak.
- ☐ Arreta berezia jartzea zerbitzua/prozedura dagokion familian tipifikatzean eta katalogatzean (laguntzak, baimenak, erregistroak, zehapenak, erreklamazioak, etab.). Kontuan izan behar da zerbitzuak zuzendaritza eskudunaren barnean egon behar direla, bai eta sailaren barnean ere, gerora sailez aldatuz gero arazorik sortu ez dadin.
- ☐ Zerbitzu bat osatzen duten prozeduren kopurua baloratzea. Prozedura kopuru handi batek zaildu egiten du *euskadi.euseko* fitxak egitea.
- ☐ Digitalizazio-mailearen datuak sartzea, eta zerbitzu digitalizatua erabilgarri egoteko aurreikusitako data. Informazio horrek Digitalizazio Planaren jarraipena egitea baimentzen du.

(Ikusi 2. eranskina: Oinarrizko kontzeptuak, zerbitzuen eta prozeduren katalogo korporatiboan kontuan hartu beharrekoak)

7.- ESKAERAREN WEB-FORMULARIO ELEKTRONIKOA DISEINATZEA (FORMULARIOEN TOOLKITA)

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina, EJIEn laguntza teknikoarekin lankidetzan.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

D.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA 📍)

- ☐ Web-formulario elektronikoaren diseinua baliozkotuko du, EJIEn lankidetzarekin.
- ☐ [Web-formulario elektroniko](#) on bat diseinatzeko, zerbitzuaren/prozeduraren alde aurreko berriraginaritza behar da.

OHARRA: Kontua ez da paperean egindakoa elektroniko bihurtzea; aitzitik, web-formulario elektronikoei «adimena» ematen zaie eskaera-formularioko datuak hartzea sinplifikatzeko eta arintzeko.

Zerbitzu Elektronikoaren Unitateari (ZEU) alde aurretik laguntzarik eskatu ez bazaio, eta orain formularioa diseinatzeko lankidetzak eskatzen bada, zerbitzuaren/prozeduraren arduradunak eskaera formal bat egingo du Zerbitzu Elektronikoaren Sarean eskuragarri egongo den formularioaren bidez.

- [Digitalizatzeko eskaerak](#)

8.- DATUAK BABESTEKO ERREGELAMENDU OROKORRA



- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
- Kontsultak: saileko datuak babesteko erreferentea.

- ☐ Tratamendu Jardueren Erregistroan (TJE) zerbitzua/prozedura sartzea.

9.- DOKUMENTUAK KUDEATZEA

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
- Agiritegi, Liburutegi eta Argitalpen Zerbitzuarekin koordinazioan

- ☐ DOKUSIrako formularioa betetzea, eta, besteak beste, ereduzko espediente bat osatzen duten dokumentu motak adieraztea. Agiritegi, Liburutegi eta Argitalpen Zerbitzuak dokumentu-seriearen kodea ematen du. Datu hori beharrezkoa da Platea/Tramitaguneko parametrizazio-formularioa betetzeko.
- ☐ Agiritegi, Liburutegi eta Argitalpen Zerbitzuari hitzordua eskatzea, serieen kodeak lortzeko eta esleitutako dokumentu motak baliozkotzeko.
- ☐ Pertsona guztientzat erraza, argia eta ulergarria izango den hizkera erabiltzen saiatzea Administrazioak sortutako dokumentu guztietan.
- ☐ Dagoeneko normalizatuta eta estandarizatuta dauden dokumentuak erabiltzeko betebeharra; hala, hizkera erraza, argia eta ulergarria erabiltzen dela ziurtatuko dugu. (Ikus barneko lankidetzat-gunea, [Dokumentuen estandarizazioa eta normalizazioa](#)).

10.- DOKUMENTUEN DIGITALIZAZIO ZIURTATUA SARRERA-ERREGISTROAN

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
- Eskanerra instalatzea: EJIEn laguntza teknikoko zerbitzuari (Dokusi) esleitutako zeregina.

- ☐ Sarrera-erregistroan paperezko dokumentazioaren digitalizazio ziurtatuak zer premia dituen aztertzea, aurkeztutako dokumentuen kopia autentikoa dela bermatzeko, kopia autentikorako eskaner homologatuaren instalazioari esker.

11.- ZERBITZUAREN/PROZEDURAREN FITXA

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailea: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

E.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA 📍)

- ☐ Baliozkotu egingo du *euskadi.eus* atarian argitaratu beharreko fitxen kalitatea.

Herritarrei erakutsi beharreko zerbitzu/prozeduren edukiak estandarizatzea.

- ☐ Zerbitzuaren/prozeduraren «fitxa» sortzea *euskadi.eus* atarian argitaratzeko (gaztelaniaz, euskaraz).
- ☐ Denentzat erraza, argia eta ulergarria den hizkera erabiltzen saiatzea.
- ☐ Fitxan dokumentazioa aurkezteko jarraibideak sartzea, paperezkoak eta elektronikoak.
- ☐ Formulario eta aplikazioetarako sarbidea.
- ☐ Eskaeraren eranskinak sortzea.



- ☐ Hala badagokio, justifikazio-izapiderako formularioak sortzea.

OHARRA: 91/2023 Dekretuaren arabera, eskabideen formularioak web-formulario elektronikoak izango dira, bai aurrez aurreko izapideetarako, bai izapidetze elektronikorako.

ONURAK:

- Herritarrek emandako informazioa dagoeneko informazio-sisteman dago.
- Ezabatu egiten dira herritarrek emandako informazioaren espedientea izapidetu duenak egindako transkripzioaren balizko akatsak.

12.- PARAMETRIZAZIO-FORMULARIOA PLATEAN

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

- ☐ Platea/Tramitagune parametrizatzeko formularioa betetzea.

- ☐ Ofiziotik hasiera identifikatzea.
- ☐ Ordezkarien Erregistro Elektronikoa identifikatzea.
- ☐ Elkarrengarritasuneko Zerbitzuak identifikatzea.
- ☐ Araudia identifikatzea.
- ☐ Aurkeztu beharreko agiriak identifikatzea.
- ☐ Erantzukizuneko adierazpenak identifikatzea.
- ☐ Erabiltzaileen postontziak identifikatzea.
- ☐ Harremanetarako datuak identifikatzea.

13.- PLATEA IZAPIDETZEAN PARAMETRIZATzea

- Arduradun nagusia: EJIEn laguntza teknikoari esleitutako zeregina.
- Baliozkotzea: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

F.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA )

HARTABE-EJIEk parametrizazioaren kalitatea baliozkotuko du.

- ☐ Garapen-ingurunean, Tramitaguneko zerbitzua/prozedura parametrizatzea (prozedurak konfiguratzeko fitxategia, izapideen eta atazen fitxategia). (EJIE)
- ☐ Eskabide-formularioa *toolkit*arekin diseinatzea. (EJIE – saila)
- ☐ Garapen-ingurunean, zerbitzua/prozedura parametrizatzea eta eskaera-formularioa baliozkotzea. (Saila)
- ☐ Itzulpenak eskatzea. (Saila)
- ☐ Itzulpenak EJIEn laguntza teknikoari bidaltzea. (Saila)
- ☐ Zerbitzua/prozedura proba-ingurunera igotzea. (EJIE)
- ☐ Zerbitzuaren/prozeduraren jardunbidea baliozkotzea. (Saila)
- ☐ Zerbitzua/prozedura produkzio-ingurunera igotzea. (EJIE)

14.- AHALORDEEN ERREGISTRO ELEKTRONIKOA (AEE)



- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

- ☐ AEEaren erabilera hedatzea (gaitutako enpresak, erakundeetako langileak, etab.).

OHARRA: Prozeduren konfigurazioan, AEEaren erabilera adieraziko da, eta nahitaezkoa izango da kasu guztietan. (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 6. art.).

15.- ZERBITZU PUBLIKOEN ERABILTZAILERAK BURUZKO DATU-BASE KORPORATIBOA

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

Informazio-sistema guztiek erabili behar dute datu-base korporatibo hori, herritar hartzaileen kolektiboa edozein dela ere. Pertsona fisikoaren kasuan, baimen esplizitua behar da.

16.- ELKARRERAGINGARRITASUNEN ZERBITZUAK BAIMENTZEA

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren/prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.
- Baimen-eskaerak berrikustea: Zerbitzu Elektronikoen Unitateari esleitutako zeregina

G.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA)

HARTABE-EJIEk elkarreragingarritasuneko zerbitzuak baliozkotuko ditu.

- ☐ NISAE nodoaren bidez, parametrizatutako elkarreragingarritasuneko zerbitzuak baimentzeko eskatuko dute sailek eta gainerako erakundeek. (Saila)
 - ☐ Aplikatu beharreko araudia adieraztea.
 - ☐ Baimenak jasotzeko modua adieraztea.
- ☐ HARTABEren ardura izango da dagozkion organo lagatzaileei elkarreragingarritasuneko zerbitzuak baimentzeko eskaera izapidetzea. (HARTABE).
- ☐ Aztertzea ea sailak ematen duen zerbitzua interoperabilitate-zerbitzu berri baten bidez eskaini ote daitekeen, beste administrazio batzuek ere hartaz baliatu ahal izan daitezen (adibidez, Euskal Autonomia Erkidegoko Fundazioen azken 4 urteetako kontuak aurkeztu direla egiaztatzeko).
- ☐ HARTABEk zentralizatuko ditu sailek eta gainerako erakundeek eskatutako elkarreragingarritasun-zerbitzu berrien eskaera guztiak.

17.- PRESTAKUNTZA

- Prestakuntza planifikatzeko arduraduna: Gobernantza Publikoaren arduraduna, prozeduraren arduradunarekin koordinatuta.
- Prestakuntza emateko arduradun nagusia: HARTABEren tutoretza-zerbitzua.

- ☐ Prestakuntza planifikatzea. (Saila - HARTABE)
- ☐ Prestakuntza ematea. (HARTABE)
- ☐ Jakinarazpenak argitaratzea (zerbitzu mota, onurak, eskuragarri jartzea, fitxa eskuratzea, etab.). (Saila - HARTABE)

Hala badagokio, barneko erabiltzaileen prestakuntza Tramitagunen.

Hala badagokio, zerbitzuaren/prozeduraren kanpoko erabiltzaileen prestakuntza.



18.- BARNE-DIBULGAZIOA / KANPO-DIBULGAZIOA

Honako hauen artean banatutako zeregina:

- Zerbitzuaren/prozeduraren arduraduna, HARTABEko Interneteko Presentzia Unitateko edo saileko Kabinetearekin koordinatuta (albisteak *Jakinan*).
- Dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

- ☐ Dibulgazioa planifikatzea. (Saila – HARTABE)
- ☐ Dibulgazioa ematea. (Saila – HARTABE)
- ☐ Albisteak argitaratzea *euskadi.eus* atarian. (Saila)
- ☐ Prentsa-oharra argitaratzea. (Saila)

Hala badagokio, albisteak *euskadi.eus* atarian argitaratzea edo prentsa-oharra argitaratzea.

Hala badagokio, albisteak *Jakinan* argitaratzea.

19.- GIDA DIDAKTIKOETARAKO SARBIDEA (kanpoko langileak)

- Sarbidea eskatzeko arduraduna: dagokion saileko Gobernantza Publikoaren arduraduna, prozeduraren arduradunarekin koordinatuta.
- Sarbideak egokitzeko arduraduna: HARTABEren tutoretza-zerbitzua.

- ☐ Kanpokoei Jakingunera sartzeko baimenak sartzea.
- ☐ Hala badagokio, HARTABEko Zerbitzu Elektronikoen Unitateari jakinaraztea.

OHARRA: Gida didaktikoak kanpotik eskuragarria den ingurune batean argitaratzeko egokitasuna aztertzea.

20.- ZUZENEAN

- Arduradun nagusia: zerbitzuaren edo prozeduraren arduradunari esleitutako zeregina.
- Gainbegiratzailerak: dagokion saileko Gobernantza Publikoko arduraduna.

- ☐ *Zuzenean* zerbitzuari jakinaraztea. (Saila)
- ☐ Zerbitzu Mailako Akordioan (ZMA) sartzea. (Saila-HARTABE)
- ☐ Hala badagokio, *Zuzenean* zerbitzuari jakinaraztea (zuzenean@euskadi.eus)

- ☐ Zerbitzuaren/prozeduraren fitxa eguneratzea.
- ☐ Egiaztatzea fitxan jarritako eskaera eta prozedura berriarena bat datozela.

- ☐ Prozedura Tramitagunen aktibatzea. Eskabideak aurkezteko eperik egonez gero, datak sartu behar dira.

- ☐ Zerbitzu eta prozedura digitalizatuak martxan jartzeko, sail bakoitzeko Gobernantza Publikoko arduradunak oniritzia eman beharko du, eta honako alderdi hauek baloratuko ditu:
 - Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboa.
 - *euskadi.eus* atariko fitxa.
 - Formularioen *toolkit*a.
 - Elkarreragingarritasuneko zerbitzuak.
 - Dokumentazioa.
 - Erantzukizunpeko adierazpenak, etab.

- ☐ Zerbitzua/prozedura martxan jartzearen jarraipena eta ebaluazioa (epeak, lortutako onurak, lortutako digitalizazio-maila, etab.).



H.- (HARTABE KONTROL-PUNTUA )

HARTABE-EJIEk Digitalizazio Protokoloa betetzen dela bermatuko du.

- ☐ Digitalizazio-protokoloaren jarraipena eta ebaluazioa (epeak, lortutako onurak, lortutako digitalizazio-maila, etab.).



01_ERANSKINA: PLATEA/TRAMITAGUNE PLATAFORMAREN IZAPIDETZE ELEKTRONIKOA ERABILTZEKO EREDUAK

Informatika eta Telekomunikazio zuzendariaren [2006ko otsailaren 9ko Ebazpenaren](#) bidez (2006-03-03ko EHAA, 44. zk.), administrazio elektronikorako plataforma teknologikoa (PLATEA) ezartzen duen dokumentua onartu zen.

Dokumentu horretan, besteak beste, izapidetze elektronikoen erabiltzeko ereduak⁸ ezartzen dira.

- A eredu: Izapidetze-bezero generikoa erabiltzen da, edozein prozeduraren interfaze komun estandar gisa, eta oinarritzko izapidetze-atazekin hertsiki lotua dago.
- B eredu: Ez da izapidetze-bezeroaren interfazea erabiltzen; izan ere, aplikazioak kudeatzen ditu sekuentziak eta aurkezpena. Aurrez definitutako izapidetze-atazak erabiltzen ditu. Bezeroaren aplikazio batetik eta izapideak kudeatzeko sailak duen interfaze grafiko espezifiko batetik deitzen zaio.
- C eredu: Sistema guztiek aurkezten dituzten erabilera komuneko oinarritzko zerbitzuak erabiltzen ditu, eta, zuzenean, saileko aplikazio batetik deitzen zaio.

Denbora horretan guztian, oso nabarmena izan da Platea/Tramitagune izapidetze elektronikorako plataformaren bilakaera. Hala, nahitaez erabili beharreko zerbitzu eta azpiegitura komun berriak gehitu zaizkio, eta bereziki azpimarratzekoa da osotasun eta segurtasun juridikoa eman zaiela plataforma hori osatzen duten osagai guztiei.

Horrela, ziurtatu da egungo izapidetze elektronikorako plataformak —Platea/Tramitagunek— honako hauetan ezarritako betebeharrak betetzen dituela:

- 39/2015 Legea, urriaren 1koa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 40/2015 Legea, urriaren 1koa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena
- 91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, Herritarrei arreta integral eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa.

⁸Izapidetze elektronikoa erabiltzeko eredu berrien definizio hori, nagusiki, sailtako honako figura hauei dago zuzendua: gobernantza-arduradunak, antolaketa-arduradunak, informatika-arduradunak eta laguntza teknikoak.



Platea/Tramitagune plataformaren izapidetze elektronikoa erabiltzeko eredu berriak

91/2023 Dekretua argitaratu ostean, eta Administrazio elektronikoaren zerbitzu eta azpiegitura digital komunaren zerrenda —nahitaez bete beharrekoa— kontuan hartuta, izapidetze elektronikoa erabiltzeko eredu berriak ezarri dira Platea/Tramitagune Plataforman.

Izapidetze elektronikoa erabiltzeko eredu berri hauek definitzeko —A eredu, B1 eredu, B2 eredu, C eredu (desagertu beharrekoa)—, honako aldagai hauek ezarri dira:

- Espedienteen kudeatzailea: Prozedurak espediente elektronikoak izapidetzeko erabiltzen duen espediente-kudeatzailea identifikatzen du. Espedienteen kudeatzaile hori Tramitagune bera izan daiteke, bai eta espedienteak kudeatzeko beste aplikazio bat ere, horretarako sortua.
- Eskatera-formularioa: Eskabide-formularioak azpiegitura komunak eraiki ditzake —formularioen toolkitak—, edo negozio-aplikazioak.
- Azpiegitura komunak: Nahitaez erabili beharreko azpiegitura digital komunak erabiltzen diren ala ez identifikatzen du.
- Araudia betetzea: 39/2015 Legea, 40/2015 Legea eta 91/2023 Dekretua arauz betetzea bermatzen den ala ez identifikatzen du.
- Espediente elektronikoaren gordailu korporatiboa: haren helburua da sistema bakar batean zentralizatzea espediente guztien (A eta B ereduak) eta dokumentu elektronikoaren (modu elektronikoan, paperean edo bien konbinazio batean izapidetuak) informazioa, haien kudeaketa, integrazioa eta elkarrengarritasuna errazteko. Izapidetutako espedienteetako informazio guztia zaintzeaz arduratzen den sistema da. Eginkizun hauek ditu, besteak beste: 1) Espedientearen oinarritzko informazioa: hasiera- eta amaiera-data, arduraduna, inplikaturako pertsona fisiko edo juridikoak, dokumentuak, etab. 2) Izapidetze osoaren historia biltegiratzea, bai egindako izapide eta atazak, bai baliogabetutakoak.
- Negozio-aplikazioarekiko interakzioak⁹: Batzuetan, digitalizatu beharreko prozedurak informazio-sistema berezi bat du edo behar du, eskabide-formularioetan jasotzen diren datu espezifikoak gordetzeko.
- Kostua: Digitalizazio-/eraldaketa-prozesuetako baliabide material eta humanoen kostu ekonomikoa identifikatzen du.
- Epeak: Digitalizazio-/eraldaketa-prozesuen iraupena identifikatzen du.

⁹Negozio-aplikazioa: saileko informazio-sistema bat, prozedura-familia guztien (garraio berezien baimenak, fundazioen erregistroa, izatezko bikoteen erregistroa, unibertsitate-bekak, etab.) eskabideen datu espezifikoak zaintzeko behar dena.



A eredua

A eredua: Tramitagune	
Espedienteen kudeatzailea:	Tramitagune
Eskaera-formularioa:	Formularioen <i>toolkita</i>
Azpiegitura komunak:	Tramitaguneren bidez, nahitaez bete beharreko zerbitzu eta azpiegitura komun guztiak erabili beharra
Araudia betetzea:	Bai, bermatzen da betetzen direla 39/2015 eta 40/2015 legeak eta 91/2023 Dekretua
Espediente elektronikoen gordailu korporatiboa:	Bai
Negozio-aplikazioarekiko interakzioak:	Ez da aplikagarria
Kostua:	Sailentzat kosturik ez: ez dago programatu beharrik: soilik, izapidetze-fluxuak parametrizatu behar dira.
Epeak:	Digitalizazio-prozesuak 15-20 egun irauten du.

B1 eredua:

B1 eredua: Tramitagune + Negozio-aplikazioa	
Espedienteen kudeatzailea:	Tramitagune
Eskaera-formularioa:	Ahal dela, <i>toolkita</i> , justifikatutako salbuespen batzuekin
Azpiegitura komunak:	Tramitaguneren bidez, nahitaez bete beharreko zerbitzu eta azpiegitura komun guztiak erabili beharra
Araudia betetzea:	Bai, bermatzen da betetzen direla 39/2015 eta 40/2015 legeak eta 91/2023 Dekretua
Espediente elektronikoen gordailu korporatiboa:	Bai
Negozio-aplikazioarekiko interakzioak:	Bai
Kostua:	Sailek kostua izango dute, programatu beharra baitago.
Epeak:	Parametrizazio-prozesuak hilabeteetako iraupena du.



B2 eredua:

B2 eredua: Negozio-aplikazioa + web-zerbitzuak erabiltzea	
Espedienteen kudeatzailea:	Negozio-aplikazioa.
Eskaera-formularioa:	Ahal dela, <i>toolkit</i> a, justifikatutako salbuespen batzuekin.
Azpiegitura komunak:	Web-zerbitzuen bidez erabil daitezke (izapidetze-fluxuko zereginak gauzatuko ditu), baina lan gehiago dakar: - Azpiegiturak web-zerbitzu gisa eskaini behar ditu funtzionaltasunak. - Funtzionaltasun horien bilakaera konplexuagoa da, kontuan hartu behar baita funtzionaltasun horren lehenagoko portaerekiko atzerako bateragarritasuna. - Zaila da jakitea zerbitzuak nola erabiltzen diren eta aurreikusi gabeko erabilerarik badagoen.
Araudia betetzea:	Ez, ez du bermatzen araudia beteko dela web-zerbitzuen bidez nahitaez bete beharreko azpiegitura guztiak erabiltzen ez badira.
Espediente elektronikoen gordailu korporatiboa:	Bai
Negozio-aplikazioarekiko interakzioak:	Bai
Kostua:	Kostu handiagoa sailentzat. Izan ere, programatu beharra dago azpiegituraren zerbitzu komunak kontsumitzen dituzten web-zerbitzuak sortzeko.
Epeak:	Digitalizazio-prozesuak hilabete asko irauten ditu.

C eredua – Negozioa (desagertu beharrekoa)

C eredua – Negozio-aplikazioa (desagertu beharrekoa)	
Espedienteen kudeatzailea:	Negozio-aplikazioa
Eskaera-formularioa:	Negozio-aplikazioak eraikitako formularioak erabiltzea eta <i>toolkit</i> a erabiltzea.
Azpiegitura komunak:	Oso zerbitzu zehatzak erabiltzen ditu, baina azpiegiturarako lan handiagoa eskatzen du eta ez du bermatzen negozio-aplikazioak administrazio-prozeduraren araudia betetzen duenik. Gainera, arauak aldatuko balira, negozioan egokitzapenak egin beharko lirateke hori betetzeko.
Araudia betetzea:	Ez, ez du bermatzen araudia beteko dela web-zerbitzuen bidez nahitaez bete beharreko azpiegitura guztiak erabiltzen ez badira.
Espediente elektronikoen gordailu korporatiboa:	Ez
Negozio-aplikazioarekiko interakzioak:	Negozioa bakarrik



Gaur egun, erabilera-eredu horrek —C ereduak— ez du bermatzen 91/2023 Dekretuaren araudia betetzea (jakinarazpen elektronikoak, interesdunen datu-basea, ahalordetzeen erregistroa, herritarren karpeta, etab.). Izan ere, C eredu horiek ez dituzte web-zerbitzuen bidez nahitaez bete beharreko azpiegitura guztiak erabiltzen.

Horregatik, ez da bidezkoa, zerbitzuak eta prozedurak digitalizatzeko/eraldatzeko prozesu berriei ekiteko, izapidetze elektronikoaren C erabilera-ereduan oinarritzea.

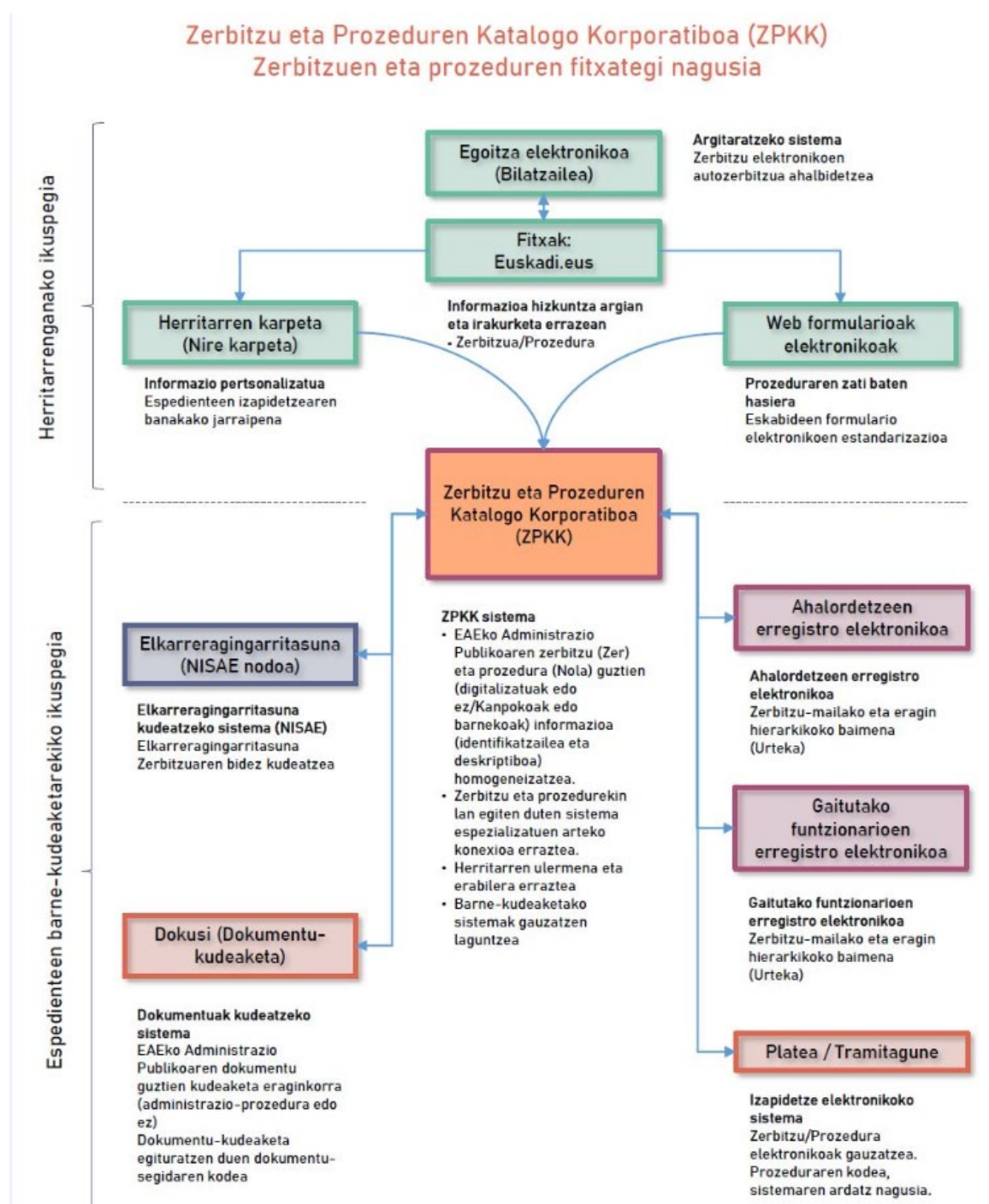
Ondorioz, sailek eta organismo autonomoek egungo C eredua izapidetze elektronikoko erabilera-eredu berrietara egokitu behar dute: B1 edo B2 ereduetara, hain zuzen.

Ilido horretan, izapidetze elektronikoaren C erabilera-eredua «desagertu beharreko» eredu gisa sailkatu da.



02_ERANSKINA: ZERBITZUEN ETA PROZEDUREN KATALOGO KORPORATIBOAN KONTUAN HARTZEKO OINARRIZKO KONTZEPTUAK

Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboa (ZPKK) da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren zerbitzu eta prozedura elektronikoen eraldaketaren elementu egituratzailea.





Hau da, ZPKK zerbitzuen eta prozeduren fitxategi nagusia da, eta Administrazio zerbitzu publikoen eta prozeduren sistema zentralizatua da. Funtsezko elementua da honako hauetarako:

- Platea/Tramitagune plataforman zerbitzua/prozedura izapidetzeko fluxua konfiguratzeke.
- Zerbitzuen/prozeduren fitxak egoitza elektronikoan argitaratzeko, hizkuntza argia eta irakurterraza erabiliz.
- Web-formulario elektronikoak diseinatzeko eta estandarizatzeko.
- Espedienteen jarraipen indibidualizatua egiteko, herritarren karpeta bidez (Nire Karpeta).
- Gainerako administrazio publikoekin elkarrekintzan aritzeko.
- Ahalordetzeak emateko Ahalordetzeen Erregistro elektronikoaren bidez
- Gaitutako funtzionarioei ordezkariak emateko, Funtzionario Gaituen Erregistro Elektronikoaren bidez.
- Zerbitzuaren/prozeduraren kudeaketa dokumentala artxibo digital bakarrean (Dokusi) egiteko.
- Herritarrei zerbitzu pertsonalizatuak era proaktiboan emateko.
- Europako leihatila bakarra gauzatzeko.

Era berean, ZPKKn, zerbitzuei eta prozedurei lotutako datuak eta informazioa modu sistematizatuan kudeatzeko, arrazionalizatzeko eta normalizatzeko informazioa eta datuak jasotzen dira.

Hala ere, ZPKKren datuen egitura osatzeko, zenbait kontzepturen esanahia adostu behar izan da, bai eta haien arteko hierarkia bat ezarri ere; hain zuzen, taula honetan deskribatzen dena:

Kontzeptua	Deskribapena
Familia	<i>Familia</i> kontzeptuak galdera honi erantzuten dio: zer egiten dugu Administrazioan? Hau da, laguntzak, baimenak, erregistroak, salaketak, zehapenak, ikuskapenak, administrazio-jarduerak, erreklamazioak eta abar kudeatzen ditugu.
Zerbitzua	Familia bakoitza banakatzen duen kontzeptu <i>gorena eta abstraktua</i> : merkataritzarako laguntzak, uraren arloko zehapenak, elkartearen erregistroa, turismo-salaketak, etab.
Prozedura	Zerbitzuan lantzen dugun jarduketa bakoitza. Adibidez, elkartearen erregistroa kontuan hartzen badugu, honako prozedura hauek ditugu: altak, bajak, aldaketak, berritzeak. Esaterako, merkataritzarako laguntzak kontuan hartzen baditugu, urteko deialdi bakoitza prozedura bat izango da. Izapidetze-fluxuak prozedura-mailan lotzen dira.



Kontzeptua	Deskribapena
	OHARRA: Ez dira nahastu behar prozedurak eta prozedura baten barruan egiten diren zereginak. Horrela, zerbitzu baten prozedura kopuruak mugatua izan behar du, era horretan <i>euskadi.eusen</i> argitaratu beharreko fitxak herritarrentzat erabilerrazak izan daitezen.
Izapidetze-fluxua	Gauzatu beharreko zereginen sekuentzia. Izapidetze-fluxuak prozedurei aplikatzen zaizkie, eta familia-mailan estandarizatuta daude (laguntzak, baimenak, erregistroak, zehapenak, erreklamazioak, etab.).
Espedientea	Prozedura bakoitza gauzatzeko ofizioz edo alderdi baten eskariz irekitzen dugun espediente bakoitza (administratiboak izan ala ez). Espedienteko dokumentuak artxibo elektroniko bakarrean (Dokusi) gordetzen dira, eta behin izapidetzea amaitzean, EAEko sektore publikoko artxibo-sisteman artxibatzen dira, AKS/SGA aplikazioaren bidez (artxiboak kudeatzeko sistema).
Dokumentu-seriea	Zerbitzu bereko espedienteak eta dokumentuak (prozedura batekoak edo gehiagokoak) EAEko sektore publikoko artxibo-sistemaren dokumentu-sail berean artxibatzen dira. Dokumentuak artxibo elektroniko bakarrean (Dokusi) gordeta daude.
Izapidegileen postontzia	Prozedura jakin bateko espedienteak izapidetut ditzaketen pertsonen zerrenda.

Kontzeptu-hierarkiaren eskema:

	Izapidetze-fluxua	Dokumentu-seriea	Izapidegileen postontzia
Familia_01	✓		
Zerbitzua_01		✓	✓
Prozedura_01	⊙		
Prozedura_02			
Zerbitzua_02		✓	✓
Prozedura_01	⊙		
Prozedura_02			