



Anexo 2.1: Cuestionario para la digitalización de servicios



SERVICIO	
Unidad Responsable	
Persona de contacto	

Versión	Fecha	Elaborado / Revisado por	Observaciones

1. LANZAMIENTO DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

1.1 Alcance e interrelaciones

Procesos implicados	Fechas digitalización		Órgano responsable	Órganos/Administraciones implicados	Agentes externos	Destinatarios/ Usuarios
	Inicio	Fin				

1.2 Plan de Trabajo

Fases	Fechas		Metodología	Responsable	Agentes	Presupuesto	Mecanismos de control y seguimiento
	Inicio	Fin					
Diagnóstico de la situación inicial							
Diseño del servicio telemático							
Desarrollo e Implantación del servicio telemático							
Evaluación del proceso							

2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL

2.1 DATOS GENÉRICOS											
Descripción	Familia (MBT)	Transacciones		Duración del proceso		Destinatarios del servicio		Agentes Prestadores		Sistemas de Información	
		Volumen	Frecuencia	Media	Máx.	Externos (volumen aproximado)	Administración	Directos	Indirectos	Sistema	Utilización (alta/media/ baja)
Definición de objetivos del servicio		(nº de expedientes)	Diaria/ semanal ...			Colectivo y nº					
NORMATIVA DE APLICACIÓN		Normativa de aplicación y otros instrumentos de regulación como Planes estratégicos, etc.									
SERVICIOS ASOCIADOS (Mapa en Anexo opcional)											

2.2 MODELO ORGANIZATIVO									
Órganos del GV implicados en la prestación del servicio	Responsabilidad en el proceso	Ámbito territorial	Personas que prestan el servicio						Formularios, Modelos, Procedimientos, Instrucciones asociadas
			Nº(% dedicación)	Responsables/ Directivos	Nº(% dedicación)	Perfil técnico	Nº(% dedicación)	Perfil administrativo	
Órgano 1	Trámites que realiza								
OTRAS ADMINISTRACIONES IMPLICADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO									
OTRAS ENTIDADES IMPLICADAS									

2.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN											
Aplicaciones y Sistemas de almacenamiento de datos	Fuentes de información	Características del fichero							Usuarios/Accesos		
		Tipo/Formato	Entorno	Volumen	Idioma	Ámbito temporal	Responsable	Nivel Seguridad	Consulta	Actualización	Módulos/Procesos
Código - Descripción											
Situación de la información a incorporar en web	Existente o nueva: Soporte, estado, idioma y nivel de traducción, formas de entrega, disponibilidad,...										

2.4 MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN						
Proceso de actualización		Actualizadores			Integración con otras aplicaciones	Ejes temáticos euskadi.net
Módulo/aplicación	Funcionalidades	Agentes	Periodicidad	Volumen		

2.5 PROCESO DE SERVICIO							
Entradas: Documentación a aportar			Salidas: Documentación a emitir			Calidad	
Documento/Formulario	Nivel seguridad	Características	Documento	Nivel seguridad	Características	Sistemas de control/Indicadores	Compromisos

2.6 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

Órgano Responsable	Fases/Trámites	Aplicaciones/Documentos

2.7 OPORTUNIDADES DE MEJORA				
Ámbito	Mejora a realizar	Impacto Tramitación Telemática	Aspectos críticos	Decisión

3. DISEÑO DEL MODELO DE SERVICIO TELEMÁTICO

3.1 TRÁMITES DEL PROCESO A OFRECER POR DIFERENTES CANALES											
ENTRADA						SALIDA					
Trámite	Tipo trámite	PROVEEDOR / TERCERO	CANAL			Trámite	Tipo trámite	CLIENTE / TERCERO	CANAL		
			Internet	Tfno.	Presencial				Internet	Tfno.	Presencial
			Portal/eje		Lugar				Portal/eje		Lugar

Tipos de trámite:	SOL: Solicitud	PAG: Pago
	DOC: Aporte de documentación	CER: Certificación
	NOT: Notificación	
	COM: Comunicación	

3.2 MODELO DE RELACIÓN CON CIUDADANÍA/EMPRESAS									
Canales de prestación	Nivel de seguridad	Agentes intermediarios		Roles del procedimiento		Calidad			
		Internos	Externos	Figuras	Roles	Políticas	Compromisos	Indicadores	Sistemas de control
Internet	Certificado digital Usuario-password Ninguno	Zuzenean	Colegios profesionales Asesorías		Interesado, afectado, representante,				
Presencial	Firma manuscrita Poder notarial								
Telefónico	Autenticación	Zuzenean							
.....									
NECESIDADES DE MARCO JURÍDICO			Normas a desarrollar o reformular						

3.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL NUEVO PROCESO

Órgano Responsable	Fases/Trámites	Aplicaciones/Documentos

3.4 ELEMENTOS BÁSICOS DE TRAMITACIÓN TELEMÁTICA														
SERVICIOS BÁSICOS	N	D	SERVICIOS HORIZONTALES	N	D	SERVICIOS DE TRAMITACIÓN	N	D	SERVICIOS DE CONSULTA Y SEGUIMIENTO	N	D	SERVICIOS DE SOPORTE Y FIDELIZACIÓN	N	D
Firma digital		x	Notificación telemática		x	Formulario Inicial		*	Consulta de la Solicitud		x	Sistemas de Aviso (SMS, e-mail)		x
Registro telemático		x	Pago telemático		x	Guardar temporalmente solicitud			Modificación/Anulación Solicitud		x	Interoperabilidad administrativa		*
Archivo digital (RDE)		x	Servicios de Validación y Terceros		x	Tramitación de roles		x	Zona de Usuario (prerrellenado)		*	Integración de Canales		*
Mecanismos de seguridad adicionales			Emisión de certificaciones		x	Impresión segura por el ciudadano		x	Descarga de Recibos de Prestación		x	Servicios de Suscripción		
Autenticación						Documentación Anexa		x				Participación Ciudadana		
						Tramitación por Lotes		*						
						Tramitación off-line		*						
						Gestor de trámites y tareas		x						

N: Necesario

D: Disponible

(*) Disponible con limitaciones

3.5 MODELO ORGANIZATIVO					
Órganos implicados en la prestación del servicio	Modelo de Utilización del Sistema de Tramitación/Funcionalidades:	Procedimientos/ Instrucciones	Estructura organizativa asociada a:	Intervención de Agentes Externos	
				Modelo de Utilización del Sistema de Tramitación/Funcionalidades:	Marco Jurídico
Órgano 1	Modelo de Utilización del Sistema de Tramitación/Funcionalidades: Consulta <input type="checkbox"/> Tareas de tramitación: ▪ Apertura de Expediente <input type="checkbox"/> ▪ Solicitud de informa <input type="checkbox"/> ▪ Aporte de informe <input type="checkbox"/> ▪ Alta manual de solicitudes presenciales <input type="checkbox"/> Introducción Masiva de Solicitudes <input type="checkbox"/> Notificación postal <input type="checkbox"/> Transmisiones de datos <input type="checkbox"/> Listados <input type="checkbox"/> Estadísticas <input type="checkbox"/> Informes <input type="checkbox"/> Otras Funcionalidades existentes <input type="checkbox"/>		Desarrollo de Nuevos Servicios <input type="checkbox"/> Necesidades de incremento de plantilla, nuevos perfiles, modificación de RPT, ... <hr/> Sistemas tecnológicos <input type="checkbox"/> <hr/> Publicidad de los Servicios <input type="checkbox"/> <hr/> Servicios de soporte/apoyo <input type="checkbox"/>	Modelo de Utilización del Sistema de Tramitación/Funcionalidades: Consulta <input type="checkbox"/> Tareas de tramitación: ▪ Apertura de Expediente <input type="checkbox"/> ▪ Solicitud de informa <input type="checkbox"/> ▪ Aporte de informe <input type="checkbox"/> ▪ Alta manual de solicitudes presenciales <input type="checkbox"/> Introducción Masiva de Solicitudes <input type="checkbox"/> Notificación postal <input type="checkbox"/> Transmisiones de datos <input type="checkbox"/> Listados <input type="checkbox"/> Estadísticas <input type="checkbox"/> Informes <input type="checkbox"/> Otras Funcionalidades existentes <input type="checkbox"/>	Convenios, ...

3.6 PLATAFORMA TECNOLÓGICA						
Sistemas	Funcionalidades principales	Usuarios y Perfiles	Características desarrollo			Diseño gráfico
			Entorno	Modelo de datos/Tablas	Integración con sistemas departamentales y del Gobierno	
						Libro estilo euskadi.net

4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

4.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROCESO				
Indicador	Fecha medición	Resultado	Acción correctiva	Seguimiento
Indicador 1				
Indicador 2				

4.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO TELEMÁTICO					
Objetivo/Compromiso	Indicador	Fecha medición	Resultado	Acción correctiva	Seguimiento