



Canales de acompañamiento interno al proceso transformador de la Administración electrónica

Proceso transformador de la Administración electrónica

El proceso transformador de la oferta de servicios públicos electrónicos requiere de un acompañamiento al personal empleado público. Así, para el **ámbito interno**, esta Administración ha configurado los siguientes recursos:

- Servicio de Tutorización del uso de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica.
- Centro de Atención de las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos.

Servicio de Tutorización del uso de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica



La Administración ha configurado un nuevo recurso de atención y ayuda de los servicios y procedimientos electrónicos, destinado al personal empleado público, Servicio de Tutorización del uso de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica.

En relación con la Administración electrónica y las herramientas de la Plataforma Común de Tramitación Electrónica, dicho Servicio desempeña las siguientes **funciones**:

- a) Atender las consultas del personal empleado público en todos los canales y ayudarle en la ejecución de tareas de la tramitación electrónica.
- b) Gestionar el espacio de aprendizaje compartido y de trabajo colaborativo «Jakingune» en el que se publicarán y mantendrán permanentemente actualizados, los recursos didácticos.
- c) Gestionar la Red de Servicios Electrónicos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y Administración institucional.
- d) Organizar acciones formativas informales y colaborar con el Instituto Vasco de Administración Pública en las actividades formativas del mismo.
 - Teléfono interno: 109999
 - Horario de atención telefónica: de 9.30 a 13.30
 - Correo electrónico: tutoretzazerbitzua@euskadi.eus

Centro de Atención de las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos – CAU de Servicios Electrónicos



Con objeto de facilitar el acceso y uso de los servicios públicos electrónicos se configura el Centro de Atención de las Personas Usuarias de los Servicios Electrónicos (CAU de Servicios Electrónicos).

Así, el CAU de Servicios Electrónico da apoyo en las incidencias técnicas que las personas puedan tener a la hora de utilizar el canal electrónico. Este servicio se ofrece tanto al personal empleado público (Ext. 440), como a la ciudadanía.

- Contactar con el servicio Zuzenean - Atención ciudadana a través del teléfono 012
- Para problemas técnicos durante la tramitación electrónica, contactar con el Centro de Atención a personas usuarias a través del teléfono 945 01 68 38
- Enviar un mensaje a través del [Buzón de Euskadi.eus](mailto:cau@euskadi.eus)