



ardatz

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

Servicios e infraestructuras comunes de la Administración electrónica disponibles en la Plataforma Platea/Tramitagune

2023_01

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



Servicios e infraestructuras comunes, de uso obligatorio, de la Administración electrónica disponibles en la Plataforma Platea/Tramitagune

Los servicios e infraestructuras comunes de la Administración electrónica constituyen los componentes organizativos y técnicos de carácter corporativo y transversal, junto con su gobernanza operativa de apoyo, que 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 comunes** de Administración electrónica:

Servicios e infraestructuras comunes de la Administración electrónica	
1.- Catálogo de Servicios (CdS)	2.- Fichas de los procedimientos en Euskadi.eus
3.- Catálogo de Configuración de Procedimientos (CCP)	4.- Identificación y firma electrónica
5.- Registro Electrónico General (REG)	6.- Toolkit de formularios electrónicos
7.- Gestor de trámites (Tramitagune)	8.- Carpeta ciudadana - Mi Carpeta
9.- Notificación electrónica	10.- Certificaciones electrónicas
11.- Archivo electrónico único	12.- Pasarela de Pagos - Mi Pago
13.- Servicio de verificación de datos	14.- Servicio de verificación de documentos
15.- Tablón electrónico de anuncios	16.- Registro electrónico de Apoderamientos (RdA)
17.- Registro de Personal Funcionario Habilitado	18.- Buzón Electrónico General
19.- Servicio de Intermediación de Datos - NISAE	20.- Sistema de presentación masiva de solicitudes de iniciación de los procedimientos

Los servicios e infraestructuras comunes 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.



Servicios disponibles	¿Para qué sirve?	Ventajas	¿Cómo hacer uso de este servicio?	Responsable de la puesta en marcha
1.- Catálogo de Servicios (CdS)	<p>Contiene la información básica para la parametrización de los procesos de digitalización de los servicios y procedimientos.</p> <p>Es la pieza clave para conectar todas las infraestructuras comunes: registro de apoderamientos, archivo digital único, servicios de interoperabilidad.</p> <p>El CdS da respuesta a la obligación de las administraciones públicas de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia (artículo 21. 4 de la Ley 39/2015)</p> <p>Este Catálogo (CdS) es interoperable con el Sistema de Información Administrativa del Estado (SIA)</p>	<p>Permite el seguimiento del Plan de Digitalización.</p> <p>Conecta con los servicios de parametrización de los flujos de tramitación, servicios de interoperabilidad, registro de apoderamientos, registro de funcionarios habilitados, archivo electrónico único, carpeta ciudadana, etc.</p>	<p>Se requiere alta de usuario de la herramienta Catálogo de Servicios.</p> <p>La solicitud de alta se realiza a través de las personas interlocutores informáticos departamentales, y se dirige a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI),</p>	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Catálogo de Servicios.</p> <p>Los Departamentos son los responsables del alta y actualización de sus Servicios y Procedimientos.</p> <p>Asimismo, los Departamentos son los responsables de alcanzar el nivel 4 de tramitación electrónica a todos sus servicios y procedimientos.</p>
2.- Fichas de los procedimientos en Euskadi.eus	<p>Ofrece información estandarizada (en lenguaje claro y lectura fácil), sobre el objeto, destinatarios, normativa, etc., de cada uno de los Servicios y Procedimientos.</p>	<p>Estandarización de la información ofrecida a la ciudadanía en la sede electrónica.</p> <p>Permite el acceso a los formularios electrónicos normalizados, tanto para la tramitación presencial como para la tramitación electrónica.</p>	<p>Se requiere alta de usuario de la aplicación de Gestión de Contenidos web.</p> <p>La solicitud de alta se realiza a través de las personas interlocutores informáticos departamentales, y se dirige a la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI),</p>	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Gestor de contenidos y del diseño de las fichas.</p> <p>Corresponde a los Departamentos la creación, publicación y actualización de cada una de las fichas de sus Servicios y Procedimientos.</p>
3.- Catálogo de Configuración de Procedimientos (CCP)	<p>Permite la parametrización de la tramitación de los Servicios y Procedimientos. Define los flujos de tramitación, los documentos a aportar, los servicios de interoperabilidad que se van a consumir, etc.</p>	<p>Facilita la construcción de los XML correspondientes a los flujos de tramitación.</p>	<p>Corresponde a los desarrolladores de las asistencias técnicas departamentales el uso de esta herramienta.</p>	<p>EJIE es el responsable de la infraestructura del CCP.</p> <p>Corresponde a las asistencias técnicas departamentales la parametrización de sus Servicios / Procedimientos.</p>
4.- Identificación y firma electrónica	<p>Identifica de forma fehaciente a las personas físicas y jurídica en la tramitación electrónica, de acuerdo con las especificaciones de la Ley 39/2015.</p>	<p>Ofrece la garantía jurídica de la firma electrónica (autenticación, integridad y no repudio).</p>	<p>Todos los Servicios / Procedimientos que se construyen en la Plataforma</p>	<p>La persona titular del Departamento de Gobernanza Pública y</p>



Servicios disponibles	¿Para qué sirve?	Ventajas	¿Cómo hacer uso de este servicio?	Responsable de la puesta en marcha
			Platea/Tramitagune llevan incorporada esta funcionalidad.	<p>Autogobierno es la responsable de la aprobación de la política de firma.</p> <p>Izenpe S.A., empresa de certificación y servicios es la responsable de la infraestructura de la Identificación y firma electrónica.</p> <p>Los Departamentos son los responsables de aplicar a sus Servicios y Procedimientos la política de firma.</p>
5.- Registro Electrónico General (REG)	<p>Permite hacer el correspondiente asiento registral de todo documento, solicitud, escrito y comunicación que se reciba y remita en toda la Administración General de la CAE.</p> <p>El REG es único para todos los órganos de la Administración General e Institucional, así como del resto de su sector público.</p> <p>NOTA: Su uso debería ser residual si todos los servicios y procedimientos estuvieran dados de alta en el CdS y con un nivel 4 de digitalización.</p>	Su uso continuado en una materia concreta sirve para identificar la falta de digitalización del Servicio / Procedimiento correspondiente.	Este es un Servicio puesto a disposición en la Sede electrónica para todos los Departamentos y OAAA.	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Registro Electrónico General (REG).</p> <p>El Servicio de Atención a la Ciudadanía realiza la distribución de los asientos registrales en los Departamentos correspondientes.</p> <p>Los Departamentos son los responsables de la gestión de los asientos registrales.</p>
6.- Toolkit de formularios electrónicos	Herramienta para estandarizar todos los formularios electrónicos de solicitudes, tanto para la tramitación presencial, como para la tramitación electrónico.	Facilita la cumplimentación de cualquier formulario de cualquiera de las Familias de Servicios, ya que la cumplimentación de estos se realiza en los mismos pasos (identificación, protección de datos, recogida de datos, consentimientos, servicios de interoperabilidad, declaraciones responsables, documentación, firma y envío).	Todos los Servicios / Procedimientos que se construyen en la Plataforma Platea/Tramitagune llevan incorporada esta funcionalidad.	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Toolkit de formularios electrónicos.</p> <p>El Departamentos son los responsables del diseño de sus formularios electrónicos de solicitudes.</p>
7.- Gestor de trámites (Tramitagune)	Permite gestionar el expediente electrónico en cada una de sus fases de tramitación (inicio, subsanación, instrucción, resolución, recurso, etc.).	Nos aseguramos del correcto cumplimiento del procedimiento administrativo, desde la creación del	Todos los Servicios / Procedimientos que se construyen en la Plataforma Platea/Tramitagune llevan incorporada esta funcionalidad.	La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la



Servicios disponibles	¿Para qué sirve?	Ventajas	¿Cómo hacer uso de este servicio?	Responsable de la puesta en marcha
		expediente electrónico hasta su cierre y archivado en el Archivo digital único.		infraestructura del Gestor de trámites (Tramitagune). Los Departamentos son los responsables de la gestión de sus expedientes electrónicos, desde la fase de inicio, hasta la fase de cierre y archivado de los mismos.
8.- Carpeta ciudadana – Mi Carpeta	Permite realizar el seguimiento del estado de tramitación de los expedientes, aportar documentación, presentar alegaciones y/o recursos, obtener copias de los documentos generados por la Administración o aportados por los ciudadanos. Además, desde la carpeta ciudadana, Mi Carpeta, se accede a las notificaciones y certificaciones electrónicas.	El Gestor de trámites (Tramitagune) tiene configuradas y automatizadas unas tareas en el flujo de tramitación en los expedientes electrónicos que van dejando información del estado de tramitación de cada uno de expedientes en la carpeta ciudadana, Mi Carpeta. Así, todos los expedientes electrónicos ofrecen a la ciudadanía una información estandarizada y normalizada de los expedientes.	Todos los Servicios / Procedimientos que se construyen en la Plataforma Platea/Tramitagune llevan incorporada esta funcionalidad.	La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura de la Carpeta ciudadana – Mi Carpeta. Los Departamentos son los responsables de la correcta tramitación de sus expedientes electrónicos en el Gestor de trámites (Tramitagune). Los avances en las fases de tramitación de los expedientes van teniendo su reflejo de forma automática en la carpeta ciudadana, Mi Carpeta.
9.- Notificación electrónica	Permite practicar las notificaciones electrónicas con todas las garantías jurídicas. Además, todas las notificaciones postales también tendrán reflejo en la bandeja de notificaciones electrónicas.	El tramitador del expediente electrónico dispone de todas las garantías jurídicas de la práctica de sus notificaciones electrónicas. Todas las notificaciones electrónicas se formalizan de forma estandarizada.	Todos los Servicios / Procedimientos que se construyen en la Plataforma Platea/Tramitagune llevan incorporada esta funcionalidad.	La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura de la Notificación electrónica. Los Departamentos son los responsables de la correcta materialización de las notificaciones.
10.- Certificaciones electrónicas	Permite practicar las certificaciones electrónicas con todas las garantías jurídicas.	El tramitador del expediente electrónico dispone de todas las garantías jurídicas de la práctica de sus certificaciones electrónicas.	Todos los Servicios / Procedimientos que se construyen en la Plataforma Platea/Tramitagune llevan incorporada esta funcionalidad.	La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura de la Certificación electrónica.



Servicios disponibles	¿Para qué sirve?	Ventajas	¿Cómo hacer uso de este servicio?	Responsable de la puesta en marcha
		Todas las certificaciones electrónicas se formalizan de forma estandarizada.		Los Departamentos son los responsables de la correcta emisión de los certificados electrónicos.
11.- Archivo electrónico único	Todos los expedientes y documentos utilizados en las actuaciones administrativas se almacenan por medios electrónicos en un único archivo electrónico.	<p>El tramitador del servicio/procedimiento dispone de todas las garantías jurídicas de correcto archivado de sus expedientes electrónicos.</p> <p>El tramitador se debe despreocupar de la gestión documental de sus expedientes ya que el Archivo electrónico único da respuesta a las exigencias técnicas de a la política de gestión documental.</p>	Todos los Servicios / Procedimientos que se construyen en la Plataforma Platea/Tramitagune llevan incorporada esta funcionalidad.	<p>La persona titular del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno es la responsable de la aprobación de la política de gestión documental.</p> <p>La Dirección de Recursos Generales es la responsable de la infraestructura de la gestión documental.</p> <p>Los Departamentos son los responsables de la adecuada clasificación de sus documentos, así como del cierre y archivado de sus expedientes.</p>
12.- Pasarela de Pagos – Mi Pago	Sistema de pago electrónico seguro, puesto a disposición para todas las Administraciones vascas.	<p><i>Para la ciudadanía:</i></p> <p>Elimina desplazamientos.</p> <p>Abierto 24 x 7</p> <p>Pago electrónico seguro</p> <p><i>Para la Administración:</i></p> <p>Elimina el dinero en metálico.</p> <p>Permite la contabilización automática.</p>	Todos los conceptos de ingresos deben cumplir las especificaciones técnicas de los Cuadernos bancarios (nº 57 y 60), y estar dados de alta en el Sistema Integral de Pagos y Cobros de la Administración (SIPCA).	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura de la Pasarela de Pagos de las Administraciones vascas.</p> <p>Los Departamentos son los responsables de adecuar sus conceptos de ingreso a los Cuaderno bancario 57. De esta forma sus ingresos pueden ser contabilizados de forma automática por el Sistema Integral de Pagos y Cobros (SIPCA), y estos pueden ser abonados de forma electrónica a través de Mi Pago.</p>
13.- Servicio de verificación de datos				



Servicios disponibles	¿Para qué sirve?	Ventajas	¿Cómo hacer uso de este servicio?	Responsable de la puesta en marcha
14.- Servicio de verificación de documentos	<p>Permite verificar la autenticidad e integridad de la representación en papel de un documento firmado electrónicamente.</p> <p>El Gestor de tramites (Tramitagune) dispone de la funcionalidad de incorporar un localizador a los documentos firmados electrónicamente en la propia infraestructura de Tramitagune.</p>	<p>Garantiza la veracidad de la representación papel de los documentos generados por la Administración.</p>	<p>Todo documento que incorpore un localizador generado en la infraestructura de Tramitagune es susceptible de verificar su autenticidad e integridad.</p>	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Servicio de verificación de documentos.</p> <p>Los Departamentos son los responsables de la generación de sus documentos electrónicos y de la incorporación a los mismos del localizador para su representación en papel.</p>
15.- Tablón electrónico de anuncios	<p>Permite consultar todos los actos o documentos que sean objeto de publicación en los distintos procedimientos que se tramitan por la Administración General de la CAE, así como actuaciones y documentos que sean sometidos a información pública.</p> <p>En los casos en los que exista regulación específica, se permite la práctica notificación de los procedimientos a través del Tablón electrónico de anuncios.</p> <p>Los ciudadanos tienen acceso libre y gratuito al Tablón. El acceso tiene la posibilidad de búsqueda y consulta de su contenido. No se requiere ningún mecanismo especial de acreditación de la identidad del ciudadano.</p> <p>El Tablón Electrónico de está operativo las 24 horas del día, durante todos los días del año, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas que se informarán en el apartado de "Interrupciones de servicio"</p>	<p>El gestor de trámites (Tramitagune) dispone de la funcionalidad de enviar a Tablón electrónico de anuncios.</p> <p>Así, en el flujo de tramitación del expediente de definen los hitos de la tramitación donde se requiere abordar dicha publicación en el Tablón.</p>	<p>Todo expediente electrónico gestionado a través de Tramitagune ofrece esta funcionalidad.</p>	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Tablón Electrónico de Anuncios.</p> <p>Los Departamentos son los responsables del contenido correcto a publicar en el Tablón electrónico de anuncios.</p>
16.- Registro electrónico de Apoderamientos (RdA)	<p>Permite inscribir los otorgamientos de representaciones voluntarias entre personas físicas y personas jurídicas.</p> <p>Asimismo, permite inscribir las representaciones que se otorgan a personas físicas dentro de las organizaciones para actuar en nombre de estas,</p>	<p><i>Para la ciudadanía:</i></p> <p>Permite autorizar, de forma tanto presencial (si no están obligados a relacionarse electrónicamente) como electrónica, a apoderados para que actúen en su nombre en los trámites electrónicos administrativos.</p>	<p>Todo expediente electrónico gestionado a través de Tramitagune ofrece esta funcionalidad de conexión con el RdA.</p>	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Registro electrónico de Apoderamientos (RdA).</p>



Servicios disponibles	¿Para qué sirve?	Ventajas	¿Cómo hacer uso de este servicio?	Responsable de la puesta en marcha
	tanto para todos los procedimientos como para procedimientos concretos.	<p><i>Para la Administración:</i></p> <p>Disponer de acceso en tiempo real a un registro de apoderamientos facilitando así la integración de las aplicaciones informáticas con dichos sistemas de representación de personas físicas o entidades.</p> <p>Facilita el bastanteo de poderes, pues la documentación está digitalizada en el sistema.</p> <p>Evita la acumulación de papel.</p>		
17.- Registro de Personal Funcionario Habilitado (RPFH)	El Registro de Funcionarios Habilitados (RFH) es aquel en el que consta el personal funcionario habilitado, el cual podrá realizar labores de identificación y firma en nombre de las personas interesadas, así como emitir copias electrónicas auténticas.	Facilita que las personas interesadas se relacionen electrónicamente con la Administración. Para ello la persona funcionaria le asiste y acompaña, identificándose y firmando por ellas en los procedimientos ante la Administración.	Todo expediente electrónico gestionado a través de Tramitagune ofrece esta funcionalidad de conexión con el RPFH.	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Registro de Personal Funcionario Habilitado.</p> <p>Los agentes del Servicio de Atención a la Ciudadanía – Zuzenean, gestionarán las solicitudes de representación demandadas por la ciudadanía.</p>
18.- Buzón Electrónico General	<p>Permite que cualquier persona física o jurídica, pueda canalizar una sugerencia, queja o reclamación sobre el funcionamiento de los servicios y unidades administrativas de la Administración.</p> <p>NOTA: Las denuncias formales deben tramitarse por el procedimiento correspondiente y requieren de identificación electrónica.</p>	<p>Permite presentar cualquier sugerencia, queja o reclamación de forma sencilla y ágil.</p> <p>No requiere de identificación electrónica.</p>	Toda persona física o jurídica dispone de un acceso en sede electrónica para presentar cualquier sugerencia, queja o reclamación.	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la infraestructura del Buzón Electrónico General.</p> <p>El Servicio de Atención a la Ciudadanía – Zuzenean, gestiona las cuestiones de información genérica que entran a través del Buzón.</p> <p>Los Departamentos son los responsables de atender las consultas específicas que llegan al Buzón.</p>



Servicios disponibles	¿Para qué sirve?	Ventajas	¿Cómo hacer uso de este servicio?	Responsable de la puesta en marcha
19.- Servicio de Intermediación de Datos - NISAE	Permite el intercambio de datos entre Administraciones Así cada Administración facilita el acceso de las restantes administraciones públicas a los datos de las personas físicas y jurídicas que obren en su poder, especificando las condiciones, protocolos y criterios funcionales o técnicos necesarios para acceder a dichos datos con las máximas garantías de seguridad, integridad y disponibilidad. Limita esta disponibilidad a aquellos datos que son requeridos para la tramitación y resolución de los procedimientos y actuaciones de su competencia.	<p><i>Para la ciudadanía:</i></p> <p>Simplificación del papeleo: no necesita adjuntar documentos a la solicitud. Ahorro de tiempo y costes: no necesita obtener certificados de una administración y llevarlo a otra.</p> <p><i>Para la Administración:</i></p> <p>Disminución del volumen de papel gestionado y almacenado. Simplificación en la realización de los trámites. Incremento de la calidad de los datos al evitar falsificaciones, malas lecturas o errores ya que estos son verificados o consultados directamente por el organismo competente.</p>	Los Departamentos deben contactar con la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), para tramitar la solicitud de autorización de cesión de datos con la Administración cedente.	<p>La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales (HAZEDI), es la responsable de la Gestión del Servicio de Intermediación de Datos.</p> <p>Los Departamentos son los responsables de solicitar la autorización de los servicios de interoperabilidad expuestos en la plataforma de intermediación.</p>
20.- Sistema de presentación masiva de solicitudes de iniciación de los procedimientos	Permite dar de alta, de oficio, un volumen grande de expedientes electrónicos			