



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº EJIE-112-2022

[Transformación Digital]

Servicios para la evolución del toolkit de gestión de formularios de la [Sede Electrónica] del [Gobierno Vasco] financiado por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

Documento de especificaciones Técnicas

Noviembre 2022

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
Inicial	Septiembre 2022		Mari Carmen Rodriguez	

Contenido

	Capítulo/sección	Página
1	Datos Generales	6
2	Contexto	7
2.1.1.	Next Generation EU: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia	8
2.1.2.	Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco	9
2.1.3.	Aplicación al presente expediente de contratación	11
3	Situación Actual	12
4	Necesidad	15
4.1	Necesidades Funcionales	15
4.2	Necesidades Técnicas	17
5	Objeto del contrato	18
5.1	Escenarios de presentación	20
5.1.1.	Proceso de Presentación de Solicitud (PPS)	20
5.1.2.	Presentación Formal de Documentación (PFD)	21



5.2	Herramientas para los escenarios de presentación	22
5.2.1.	Toolkit de formularios como herramienta	23
6	Entregables	24
6.1	Descripción de Entregables	24
6.1.1.	Entregables relacionados con la [Gestión del Proyecto]	24
6.1.2.	Entregables relacionados con el [producto] del proyecto	25
6.2	Aceptación de Entregables	26
7	Provisión de los Servicios	27
7.1	Gestión del Proyecto y Ejecución	27
7.2	Calidad	29
7.3	Entorno Tecnológico	30
7.3.1.	Arquitectura de la plataforma actual	30
7.3.2.	Dependencia con otras aplicaciones	31
7.4	Organización: Estructuras de Seguimiento y Control	32
7.4.1.	Implicados	32
7.4.2.	Estructuras de Control	33
8	Contenido de la Oferta Técnica	35
9	ANEXO: Introducción a PLATEA y Tramitagune	37
9.1	Contexto legal y normativo	38
9.2	Componentes de la infraestructura	39
9.2.1.	Platea Tramitación	39
9.2.2.	Presentación de Solicitudes y Aportaciones	40
9.2.3.	Mi Carpeta	41
9.2.4.	Certificaciones	42
9.2.5.	Tramitadores	42
9.2.6.	Integración con otros Sistemas	43
9.2.7.	Sistema General de Interoperabilidad del Gobierno Vasco	43



9.2.8. Registro Electrónico de Apoderamientos y Registro de Funcionarios Habilitados
45

9.2.9. Punto único de concentración de notificaciones de las administraciones vascas
45

9.2.10. Tramitagune 46

1 Datos Generales

Poder Adjudicador

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte - Sociedad Informática del Gobierno Vasco. EJIE S.A

C.P.V.Código de identificación estadística. CPA-2008

72200000

(Reglamento CE 451/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008)

Contacto

Todas las consultas se enviarán al correo electrónico:
contratacionEJIE@ejie.eus

Responsable del contrato

Mari Carmen Rodriguez Reboredo

Perfil de contratante

Acceso a perfil de contratante de EJIE: www.ejie.eus

Procedimiento, tramitación y forma

Abierto SARA

Órgano de contratación

Director General de EJIE S.A.

2 Contexto

[EJIE], Eusko Jaurlaritza-ren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como misión ser el órgano gestor tecnológico del Gobierno Vasco que facilita la digitalización de los servicios que el sector público vasco presta a la ciudadanía, garantizando la calidad, seguridad y continuidad de las tecnologías de la información y la comunicación que los soportan, alcanzando resultados satisfactorios en relación a las entidades cliente de los servicios y sus personas usuarias.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido
- Proporcionando soluciones competitivas
- Transmitiendo confianza a sus clientes
- Contando con personas cualificadas y comprometidas

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

En este ámbito, el Gobierno Vasco encomienda a EJIE los **servicios de mantenimiento de aplicaciones** necesarios para **asegurar el correcto funcionamiento y evolución** de los sistemas de información que dan soporte a los procesos de gestión dentro de su ámbito competencial.

[EJIE] como el [órgano gestor tecnológico] del [Gobierno Vasco] tiene que ejecutar a corto plazo un conjunto de [proyectos] que forman parte de un [programa de proyectos] cuyo origen está en:

1. El [Mecanismo de Recuperación y Resiliencia] dentro del Plan [Next Generation EU]
2. El [Plan Estratégico TIC] del [Gobierno Vasco] (PETIC) derivado del [Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco]

2.1.1. **Next Generation EU: Mecanismo de Recuperación y Resiliencia**

El 21 de julio de 2020, el [Consejo Europeo] aprueba el instrumento financiero [[Next Generation EU](#)], que incluye, como elemento central, un [**Mecanismo de Recuperación y Resiliencia**] (MRR), cuya finalidad es apoyar la inversión y las reformas en los Estados Miembros para lograr una recuperación sostenible y resiliente, al tiempo que se promueven las prioridades ecológicas y digitales de la UE.

De conformidad con el artículo 18, apartado 1, del [[Reglamento \(UE\) 2021/241, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021](#)], el **30 de abril de 2021** España presentó su [[Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia](#)] (PRTR) a la [Comisión Europea] quien lo aprueba el 16 de junio de 2021: [[Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España](#)].

El [PRTR] permitirá que España pueda acceder hasta 140.000 millones de euros en créditos y transferencias en el periodo 2021-2026 y se estructura en **cuatro ejes transversales** que permiten articular los programas de inversiones y reformas del Plan:

- La transición ecológica
- La transformación digital
- La cohesión social y territorial
- La igualdad de género

Los **4 ejes transversales** del plan se vertebran en **10 políticas palanca**, dentro de las cuales se recogen **30 componentes** que incluyen **212 medidas: 110 inversiones y 102 reformas**.

Tal y como recoge el [Modelo de Gobernanza] establecido en el propio [PRTR], una parte importante de las [inversiones] van a ser gestionadas por las [Comunidades Autónomas] en virtud de las competencias que les otorga la legislación vigente. En particular, el [País Vasco], de conformidad con su [Estatuto de Autonomía], lidera la realización de ciertas actuaciones financiadas contempladas en el [PRTR].

La [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) está dirigida a la [transformación digital] y [modernización] en el ámbito de las administraciones de las [comunidades autónomas] y de las [entidades locales], así como del propio [Ministerio de Política Territorial y Función Pública]. Esta inversión [C11.I3] se estructura en **cinco líneas estratégicas** cuyos objetivos están alineados con el [Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025](#):

Línea	Nombre	Objetivo
LE1	Administración orientada a la ciudadanía	Mejorar los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y empresas, favoreciendo la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales, la modernización de los procesos y la capacitación
LE2	Operaciones inteligentes	Mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través de la utilización de tecnologías de automatización inteligente (Robotic Process Automation, Artificial Intelligence, etc.)
LE3	Gobierno del dato	Democratizar el acceso a los datos por parte de ciudadanos, empresas y empleados y empleadas públicos (one click-less), permitiendo el libre acceso a la información y su replicabilidad, así como el uso de los datos para el desarrollo de servicios digitales de alto valor añadido orientados al ciudadano
LE4	Infraestructuras digitales	Dotar a las administraciones públicas españolas de las infraestructuras tecnológicas necesarias para su modernización, con el fin de asegurar la disponibilidad en cualquier circunstancia y de adaptar la capacidad disponible a las necesidades existentes en cada momento, contribuyendo a desarrollar la conectividad digital, la economía del dato y la inteligencia artificial en las administraciones
LE5	Ciberseguridad	Garantizar la seguridad de las infraestructuras, comunicaciones y servicios digitales prestados por las administraciones públicas y mejorar sus capacidades de prevención, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad. Para cada línea estratégica se identificarán actuaciones financiadas

2.1.2. **Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco**

El [DECRETO 36/2020, de 10 de marzo, regula el \[Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación\] \(TIC\) en el \[Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi\]](#) estableciendo:

- principios ordenadores
- planificación estratégica
- organización
- contratación
- utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

El [Modelo de Gestión TIC] permite establecer una **estrategia compartida** para impulsar la convergencia, la calidad y la eficiencia en el [Sector Público Vasco] en base a una serie de elementos clave que permiten el impulso de la [transformación digital] en el [sector público] que garanticen que se dispone de tecnologías, herramientas y metodologías TIC fiables y de confianza que le permitan prestar una atención moderna y ágil a la ciudadanía, los agentes privados y las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Los retos a los que responde el [Modelo de Gestión TIC] son:

- Poner a disposición de la sociedad los **[servicios digitales]** que **habiliten la posibilidad de realizar todas las gestiones y trámites administrativos** a través de Internet, de manera sencilla (*independientemente de la capacitación de la persona usuaria*), utilizando cualquier dispositivo y tanto en euskera como en castellano.
- Disponer de unos **sistemas y servicios TIC modernos y eficientes**, alineados con las necesidades reales de la organización y que aporten valor en el marco de la prestación de unos [servicios públicos] de calidad.
- Favorecer la **mejora continua** en la calidad de los servicios
- Avanzar hacia una **organización más colaborativa y participativa**

Este [Decreto 36/2020](#) recoge la necesidad de **planificar** los proyectos necesarios para **materializar la transición y transformación al nuevo [modelo de gestión TIC]**, planificación que se materializó en el [\[Consejo de Gobierno Vasco\] el 28 de septiembre de 2021](#) mediante la aprobación del [\[Plan Estratégico TIC\]](#) (PETIC) para el período 2021-2024 que debe **sentar las bases para la modernización cohesionada del [Sector Público Vasco]**, incidiendo en este sentido en:

- Proveer de **mecanismos comunes** para la incorporación de las tecnologías avanzadas (Big Data, IA, Cloud, Block Chain...)
- Facilitar la **innovación basada en tecnología**

Las distintas iniciativas que parten del [\[PETIC\]](#) conforman el **[programa de proyectos] de [transformación digital] del [Gobierno Vasco]** que está alineado con:

- Las líneas estratégicas generales del [\[Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025\]](#)
- Las iniciativas contempladas en la [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) del [PRTR]

Entre los [proyectos] del [programa de proyectos] del [\[PETIC\]](#) se encuentran, entre otros:

- El impulso del [\[catálogo de servicios de la convergencia\]](#) del sector público vasco, - *catálogo de servicios de BATERA*-, desarrollando y evolucionando las infraestructuras y servicios digitales comunes
- El impulso de la [estrategia Cloud] del [Gobierno Vasco]
- El impulso de la [estrategia del dato]
- El refuerzo de la [ciberseguridad]
- A nivel de gestión, la armonización de las **[metodologías de gestión y desarrollo de los proyectos TIC]** mediante, entre otras iniciativas, el impulso de la adopción de la metodología Agile o el fomento de DevOps en el [Sector público Vasco].

2.1.3. Aplicación al presente expediente de contratación

El objetivo estratégico de la [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) es la **[Modernización de las Administraciones Públicas]**, puesto que **no basta con dotarlas tecnológicamente, sino que es preciso reconvertir y redefinir los procesos y procedimientos internos** para lograr una mejor gestión que suponga la liberación de recursos de acuerdo a un modelo de mejora continua de la [Administración Pública].

En concreto, la [inversión 3] del [componente 11] (C11.I3) hace énfasis en:

- La inclusión de medidas dirigidas hacia la mejora en la gestión administrativa y financiera
- Reformas normativas en el ámbito del empleo público
- La creación de un nuevo marco transversal de relaciones interadministrativas
- Un refuerzo del marco de contratación pública
- Una reforma de la gobernanza económica
- Las reformas necesarias para la mejor ejecución y gobernanza del Plan.

Por lo tanto, el [Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia], establece objetivos operativos que marcan la orientación de los trabajos objeto del presente expediente de contratación, entre ellos, la **disposición de servicios digitales eficientes, seguros y fiables**: desarrollar servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, personalizados, proactivos y de calidad para ciudadanos, empresas y empleados públicos. Administración orientada al ciudadano.

3 Situación Actual

El Toolkit de Formularios es la herramienta propia de la infraestructura PLATEA Tramitación que permite la estandarización, simplificación y normalización del Proceso de Presentación de Solicitudes y Presentación Formal de Documentos para cualquier procedimiento a la Administración facilitando la homogeneidad del proceso independientemente del canal sea éste electrónico o presencial.

Se pueden presentar dos situaciones:

- ❑ Utilizar la **interfaz gráfica** del Toolkit de formularios para la presentación de solicitudes y la aportación de documentación a la Administración por parte de la persona interesada. Esta interfaz hace posteriormente uso de las utilidades del Toolkit.
- ❑ Hacer uso de las **utilidades** del Toolkit de Formularios, que son un conjunto de **servicios** que ayudan a construir y entregar la información a los escenarios de Presentación de Solicitudes. En esta situación, los aplicativos terceros deben construir las interfaces gráficas para la cumplimentación y envío de solicitudes a la Administración.

Todos los formularios web generados por el Toolkit de formularios:

- ❑ Se presentan en la Sede Electrónica de Gobierno Vasco (<https://www.euskadi.eus/sede-electronica/>)
- ❑ Están disponibles en los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- ❑ Si requieren de identificación electrónica, se realiza de la misma manera (BAKQ, certificados, certificado profesional en la nube, Izenpe mobile)
- ❑ Conservan siempre la misma estructura tanto para identificación, como para la cumplimentación de datos.
- ❑ Cuidan y uniformizan el lenguaje para que sea entendible y evitar dudas a la ciudadanía.
- ❑ Tienen cierta inteligencia en tanto que disponen de lógica y validaciones para evitar errores en la introducción de datos.
- ❑ Pueden incorporar invocaciones a servicios de terceros para las validaciones de datos externos a la tramitación conocidos como datos de negocio.
- ❑ Están integrados con el Registro de Apoderamientos, con la herramienta de gestión de expedientes que se ofrece a todos los Departamentos del Gobierno Vasco – Tramitagune, con el Archivo digital del Gobierno Vasco, Registro electrónico, con servicios de interoperabilidad

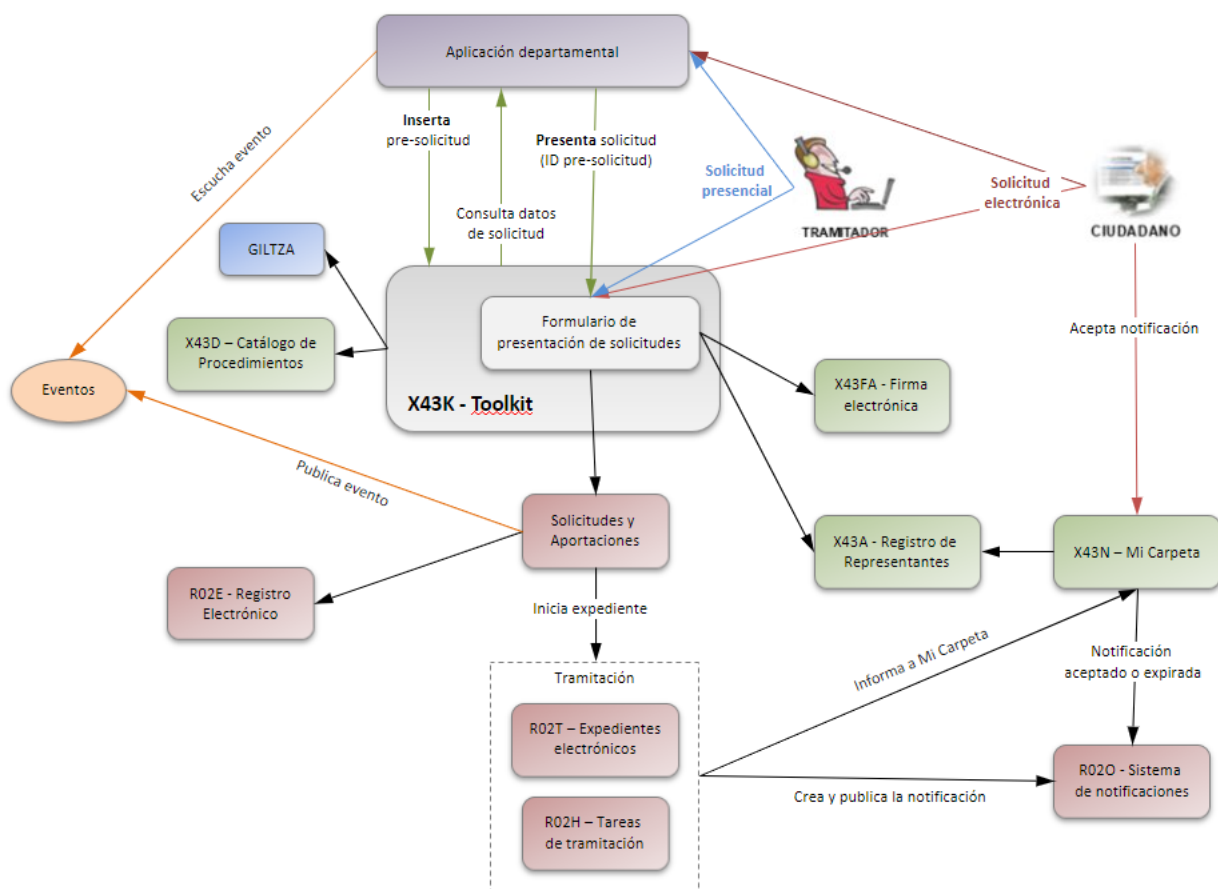
Para conseguir la estandarización del proceso, el Toolkit de Formularios se concibe como un asistente con cuatro pasos clave tras la identificación:

1	Persona y rol de actuación	este paso está acotado a la identificación de la persona que realiza la solicitud, en qué rol actúa (titular o representante), datos de contacto (canal e idioma de relación), la normativa sobre protección de datos
2	Datos del procedimiento	datos relevantes que debe aportar la persona solicitante en su actuación con la Administración sobre el procedimiento administrativo
3	Documentación	documentos a aportar relacionados con el procedimiento bien sea mediante ficheros aportados bien mediante consentimientos que posibilitarán a la Administración recabar la información por sus medios o a través de consultas de interoperabilidad
4	Resumen	compendio de la información cumplimentada por el solicitante previo a su envío a la Administración haciendo uso del canal electrónico o de la comparecencia en una ventanilla presencial de atención de la Administración

Para lograr la uniformidad de la presentación del asistente, el formulario se construye dinámicamente en base a una definición declarativa en xml de diferentes componentes de presentación que ayudan a estructurar la información que se presenta y solicita al usuario (ver lista de componentes)

Además, el Toolkit se integra con:

- ❑ **Giltz@**: Sistema de autenticación y firma de Izenpe (sociedad de prestación de servicios de confianza de la administración pública vasca) en el que se delega el cumplimiento del reglamento eIDAS
- ❑ **RdA** (Registro de apoderamientos): para dar cumplimiento al requerimiento de representación del solicitante según la ley 39/2015
- ❑ **RAT** (Registro de Actividades de Tratamiento): para obtener y mostrar la información sobre protección de datos y el tratamiento de los mismos en el marco del servicio electrónico en el que se realiza la instancia.
- ❑ **CCP** (Catálogo de Configuración de Procedimientos): para obtener la lista de documentos y los consentimientos en función del procedimiento y la acción telemática que el solicitante debe aportar en su instancia a la administración.
- ❑ **MiCarpeta**: para obtener los datos de relación en cuanto a canal de notificación, canal de aviso, idioma de relación con Gobierno en la comunicación



4 Necesidad

El Toolkit de Formularios desde su concepción, desarrollo y posteriores adaptaciones evolutivas sigue dando servicio a la necesidad para la que fue creado: facilitar un formato digital de presentación de instancias a la Administración. En su evolución se han añadido tanto necesidades funcionales, por ejemplo, cambios normativos, como adaptaciones técnicas evitando la obsolescencia tecnológica y redimensionando sus recursos para las nuevas demandas.

Sin embargo, existen motivos por los que se ve necesario hacer un estudio para poder plantear un nuevo modelo de solución para esta herramienta.

4.1 Necesidades Funcionales

- ❑ El auge de la digitalización que está ocasionando:
 - Un incremento en el número de procedimientos disponibles cuyas solicitudes se diseñan y presentan mediante la herramienta
 - Un incremento en el volumen de usuarios que utilizan la herramienta en su relación con la administración de la CAE.
 - Mayor frecuencia de acceso a las convocatorias de los servicios digitalizados de forma concurrente y masiva por parte de la ciudadanía.
- ❑ La aparición de nuevos sistemas o funcionalidades con las que integrarse ha ido añadiendo complejidad en la solución.
- ❑ Una necesidad importante a tener en cuenta es que el sistema esté adaptado a **dispositivos móviles**.
La persona usuaria debe disponer de una herramienta intuitiva y de fácil uso que facilite tanto la cumplimentación de los formularios como el anexo de los documentos necesarios desde este tipo de dispositivos.
- ❑ Mejoras en **usabilidad**: las evoluciones tecnológicas en frontend y el uso de dispositivos con mejores capacidades de presentación permiten un mejor diseño de interfaces y una mejor experiencia de usuario tanto en usabilidad como en accesibilidad
- ❑ El desarrollo de correcciones, adaptaciones y nuevas utilidades del sistema actual hace que se vaya degradando en calidad y simplicidad adquiriendo mayor deuda técnica e incrementando el coste de desarrollo y mantenimiento.
- ❑ La creación y configuración de formularios es compleja necesitando un área de soporte a la digitalización para poder reducir los tiempos de puesta en activo de los mismos.
- ❑ Incorporar herramientas o funcionalidades de Inteligencia Artificial, Chatbot o Asistentes virtuales.

❑ La **solicitud**, deberá contemplar:

- Posibilidad de pre-llenar un formulario a partir de la información cumplimentada en otros formularios.
 - Poder rellenar los datos de una solicitud sin autenticarse con un medio de identificación electrónica, sin que la persona esté identificada en la plataforma, facilitando la introducción de datos en formularios que puedan ser más complejos.
 - Posibilidad de tener precargada offline documentación que facilite el paso de adjuntar documentos a la solicitud.
 - La evolución de las funcionalidades de **rellenado de formularios**, incorporando cuantas medidas de facilidad de uso se consideren oportunas (tipificación basada en experiencia – inteligencia artificial, extracción inteligente de datos por OCR, etc).
 - Posibilidad de disponer de una carpeta “Mis documentos” que facilite a la persona interesada el acceso a otros documentos que ya hubiera presentado en otros formularios (documentos de la persona interesada)
 - Proceso ágil de adjuntar documentos, varios documentos a la vez, por ejemplo, para el caso de facturas.
 - Permitir guardar borradores de solicitud de forma automática e intuitiva.
 - Permitir guardar plantillas
 - Cumplimentado el formulario se debiera poder generar un documento en formato PDF para su firma.
 - Mejoras en la **firma** de documentos
 - Tener una herramienta de firma de documentos para no tener que firmarlo en el proceso de solicitud sino poder hacerlo previamente
 - Posibilitar que una solicitud sea firmada por varias personas.
 - Posibilidad de usar firma biométrica.
 - Sobre los documentos y formatos:
 - Posibilitar que se aporte documentación en formato comprimido y que la herramienta sea quien la descomprime y en la medida de lo posible tipifica los documentos.
 - Posibilidad de adjuntar documentos en diferentes formatos y el sistema los transforme siempre que sea posible a formato PDF.
 - Soportar documentos grandes.
- ❑ Disponer de un **gestor de avisos o notificaciones** que avise cuando se producen cambios en un formulario o cuando se abren plazos para presentación de solicitudes.
- ❑ Mayor integración con funcionalidades del RdA.

4.2 Necesidades Técnicas

- ❑ El modelo actual es poco escalable cuando hay concurrencia de uso repercutiendo en el dimensionamiento, rendimiento y estabilidad del sistema y dificultando la gestión de los recursos sin que se genere pérdida de servicio y teniendo que hacer uso de otros productos para gestionar la carga y distribuirla en el tiempo sin penalizar la experiencia de usuario.
- ❑ Cuando los formularios web son complejos en lógica y tratamiento y/o extensos para ser cumplimentados por el usuario, los recursos de navegador y servidor crecen y la aplicación se hace pesada y lenta en su respuesta.
- ❑ Es necesaria **una modernización de la arquitectura** de la aplicación de acuerdo con los estándares cloud del Gobierno Vasco, contemplando la contenerización y diseño basado en microservicios, para su utilización a través del cloud privado convergente del Gobierno Vasco - Batera.
- ❑ Problema en el intercambio de documentos con otras administraciones al tener de base de la solicitud y la aportación un documento *ejgvdocument* (un formato propio creado antes de que apareciera el concepto interoperabilidad de expedientes y documentos).

5 Objeto del contrato

El presente [Documento de Condiciones Técnicas] corresponde a la **contratación de servicios** por parte de [EJIE] para cubrir las necesidades de **evolución del [Toolkit de Formularios] de [PLATEA Tramitación]**.

En concreto:

- ❑ La **consultoría de análisis de la evolución** de la herramienta de gestión de formularios de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, con la que analizar y proponer la solución óptima para evolucionar la actual herramienta a la infraestructura necesaria.
- ❑ La **definición funcional** (Análisis de Sistemas de Información – ASI), de la nueva infraestructura de gestión de formularios. Tanto de su alcance funcional, como de los conectores de integración, que permitan una implantación coherente, sin desarrollos externos, más allá de la propia infraestructura que se rehace, y la integración de toda la historia y contenido actual de formularios, procedimientos, documentos, archivos, etc.
- ❑ El **diseño técnico** de la solución completa (Diseño de Sistemas de información – DSI).
- ❑ La **propuesta de modernización de la arquitectura** de la aplicación de acuerdo con la estrategia Cloud y de Contenerización que el Gobierno va a desarrollar en el ámbito de la ejecución del PETIC, en el marco de las actuaciones de convergencia (Cloud Batera).
- ❑ La **construcción de la solución**, basada en tecnologías estándar del [Gobierno Vasco]
En caso de verse necesario la utilización de componentes y entornos tecnológicos nuevos, el adjudicatario deberá facilitar toda la información, componentes y tareas de homologación, prueba de concepto, etc. para la inclusión en estándar de dichos componentes y en la arquitectura referida en el punto anterior.
El [Gobierno Vasco], en el ámbito del [PETIC] y a través de la [Dirección Técnica de Transformación Digital] de EJIE ha lanzado un proyecto de [Modernización de Aplicaciones] de forma que el entorno tecnológico que se plantee deberá coordinarse con las arquitecturas, herramientas, metodologías que las actuaciones del PETIC determinen.
- ❑ La **migración de los datos** existentes en sistemas actualmente en uso
- ❑ La **implantación y aceptación de la solución** aprobada, la integración con todos los sistemas actualmente integrados, y la migración de los datos actuales al nuevo entorno.
- ❑ El **soporte a usuarios y la gestión del cambio** necesarios para garantizar la estabilidad y la correcta implantación de la infraestructura y de las funciones que ofrece y soporta.

A continuación, se detallan las características y condiciones de prestación de cada uno de estos servicios:

Durante la primera fase, de **consultoría**, se pretende **estudiar las alternativas de evolución**, proponiendo al menos un escenario que cubra los requisitos expuestos anteriormente en el apartado de [Necesidades].

Se plantean dos alternativas:

Utilización de productos existentes	Utilización de productos existentes en el mercado, soluciones de otros ámbitos de la administración, productos desarrollados por fabricante, bajo licencia o preferiblemente de software libre, o desarrollo a medida
Desarrollo ad-hoc	Hacer un desarrollo a medida para dar respuesta a las necesidades planteadas
Mixto	Utilizar un producto existente y ampliarlo en base a desarrollos ad-hoc para complementar las funcionalidades que el producto existente no tiene.

Aún en el supuesto de que se optara por una solución basada en producto licenciado o de software libre, se deberán detallar los desarrollos necesarios para completar el alcance, contemplando también la migración de las circunstancias actuales (incluyendo la integración actual de formularios desde sistemas legacy), y dando respuesta a sus necesidades funcionales.

En el caso de definirse varios escenarios posibles, durante esta fase de consultoría, deberá seleccionarse el escenario óptimo, entre los definidos, o configurar un único escenario, integrando componentes de los demás escenarios posibles.

La herramienta debería:

- ❑ En su configuración
 - Permitir la definición de los formularios, mediante una interfaz gráfica u otro medio que facilite su creación.
 - Ser compatible con los formularios ya configurados y actualmente en producción, o proponer un plan de migración de los existentes a la nueva herramienta.
- ❑ En su uso
 - Seguir proporcionando una interfaz común a todos los servicios digitales de la Sede Electrónica.
 - Mejorar la experiencia de las personas usuarias en los servicios públicos, lo que conlleva mejoras en la aplicación en materias de usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad y movilidad, con un posible nuevo libro de estilo.
 - Permitir su utilización a través de dispositivos móviles.
 - ... y todas las [necesidades] descritas anteriormente.

Una vez finalizada la fase de consultoría, y sometida su aprobación a la dirección de EJIE, y quien ésta considere adicionalmente necesaria, se procederá a un ciclo completo de desarrollo de sistemas de información, según la metodología [Aribide], estándar del Gobierno Vasco para la definición, construcción e implantación de sistemas de información.

5.1 Escenarios de presentación

El Proceso de Presentación de Solicitudes (PPS) y la Presentación Formal de Documentos (PFD) son dos escenarios de la tramitación electrónica en los que la ciudadanía se relaciona con la administración para el envío de información en el contexto de un procedimiento administrativo.

- La Presentación de Solicitudes (PPS), tendrá como resultado un **expediente electrónico nuevo**
- La Presentación Formal de Documentos (PFD) **añade información a un expediente en curso**

5.1.1. Proceso de Presentación de Solicitud (PPS)

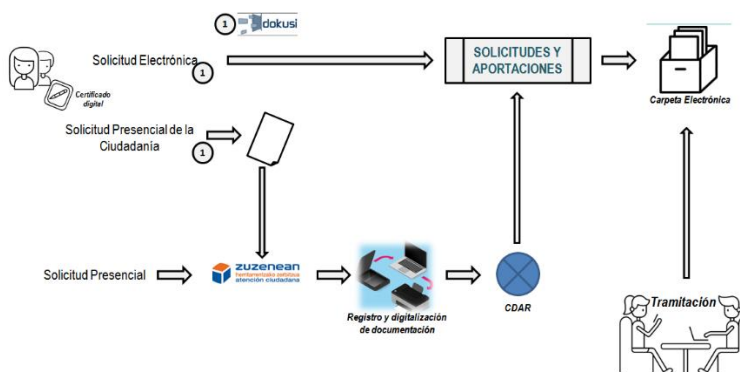
Las solicitudes de inicio de parte se inician a instancias de la propia persona interesada con el escrito de solicitud. Este proceso recogerá la información de la ciudadanía que dará origen a la interacción con la administración en el marco del procedimiento administrativo en el que actúa.

Los canales de presentación de solicitudes son los siguientes:

Electrónico Una solicitud de inicio de parte puede presentarse por el canal electrónico, siendo el usuario de las herramientas el propio ciudadano/a. En este caso se requiere la autenticación y firma del usuario

Presencial La persona usuaria es la persona tramitadora. Requiere su autenticación. La solicitud presencial puede llegar a la persona tramitadora por diferentes vías:

Presencial en papel	La persona tramitadora completa el formulario, adjunta los documentos y envía la solicitud. Tiene la opción de digitalizar los documentos que se hayan entregado en papel
Presencial de la ciudadanía	Es un escenario mixto • La persona completa un formulario electrónico y adjunta los documentos. No se requiere autenticación. Imprime la solicitud, la firma y acude a la ventanilla a presentarla. Al imprimir se le asigna un identificador de solicitud • La persona tramitadora, haciendo uso de la solicitud presencial, y con el identificador proporcionado, precarga los datos del formulario y los documentos aportados y realiza la presentación de la solicitud. Además, tiene la opción de digitalizar los documentos que se hayan entregado en papel
Solicitud digitalizada	• En Zuzenean se digitaliza la solicitud en papel junto con los documentos presentados por el/la ciudadano/a utilizando el componente de digitalización. Esta solicitud digitalizada, en base al identificador de procedimiento se distribuye al buzón de la persona tramitadora correspondiente. • La persona tramitadora accede a la bandeja de solicitudes digitalizadas, acepta la solicitud, completa el formulario, tipifica los documentos y presenta la solicitud.



5.1.2. Presentación Formal de Documentación (PFD)

La presentación formal de documentación permite a la ciudadanía realizar aportaciones de documentación a un expediente en cualquier momento de la tramitación posterior a la solicitud.

Los canales para la aportación de documentos a un expediente son:

Electrónico

La aportación electrónica permite realizar la aportación de datos o documentos a un expediente por parte de la ciudadanía, ya sea desde la visión del expediente en Mi carpeta, desde un enlace que se le facilite para acceder al formulario de aportación de la acción telemática correspondiente, o mediante servicios

Presencial

La aportación presencial permite a la persona tramitadora la aportación de documentos a un expediente presentados por la ciudadanía. En este caso no se requiere firma.

Presencial de la ciudadanía

Es un escenario mixto

- La persona completa el formulario y adjunta los documentos. No se requiere autenticación. Imprime la solicitud y acude a la ventanilla a presentarla. Al imprimir se le asigna un identificador.
- La persona tramitadora, haciendo uso de la solicitud presencial, y con el identificador proporcionado, precarga los datos del formulario y los documentos aportados y realiza la presentación de documentación. Además, tiene la opción de digitalizar los documentos que se hayan entregado en papel.

5.2 Herramientas para los escenarios de presentación

Las herramientas que ofrece Platea para cubrir los dos escenarios descritos son:

- La aplicación **Toolkit de Formularios**, una herramienta que permite construir formularios ofreciendo una presentación y estructura de información homogénea y que se muestra como un asistente a la ciudadanía para guiar el proceso de cumplimentación.
- Los **servicios** de presentación de solicitudes y aportación de documentos, se trata de una **interfaz programática** disponible en PLATEA que garantiza el cumplimiento del proceso de presentación y a los que sistemas de información externos a la tramitación deberán invocar y aportar la información recabada por sus propios medios.

Ambas herramientas contemplan las siguientes acciones:

1. **Validar la solicitud/aportación** (datos, estructura de información)

La información que debe recogerse en el proceso es:

- Identificación del Titular (obligatorio)
- Identificación del Representante (opcional)
- Identificación de los Interesados (opcional)
- Datos de notificación (obligatorio)
- Datos de aviso (opcional)
- Datos de idioma (obligatorio)
- Información de negocio (opcional)
- Documentación aportada (opcional)

2. **Completar firmas** de los documentos anexos, si procede

3. **Almacenar** la solicitud/aportación y los documentos anexos (y sus firmas) en el Sistema de Gestión Documental de Gobierno Vasco, DOKUSI, en caso de que no se hubiera almacenado previamente

4. **Registrar** de entrada la solicitud/aportación y de los documentos adjuntos

5. **Almacenar la información en el Repositorio de Expedientes Electrónicos (REE)**, si el procedimiento se ha configurado en el CCP con uso de carpeta electrónica

6. **Informar a Mi carpeta**

7. **Enviar un mensaje al buzón tramitador** correspondiente para su gestión posterior

8. **Publicar un evento** (si se ha configurado en el CCP que el procedimiento publique eventos)

9. **Devolver la información de la solicitud** almacenada con la información de registro

5.2.1. Toolkit de formularios como herramienta

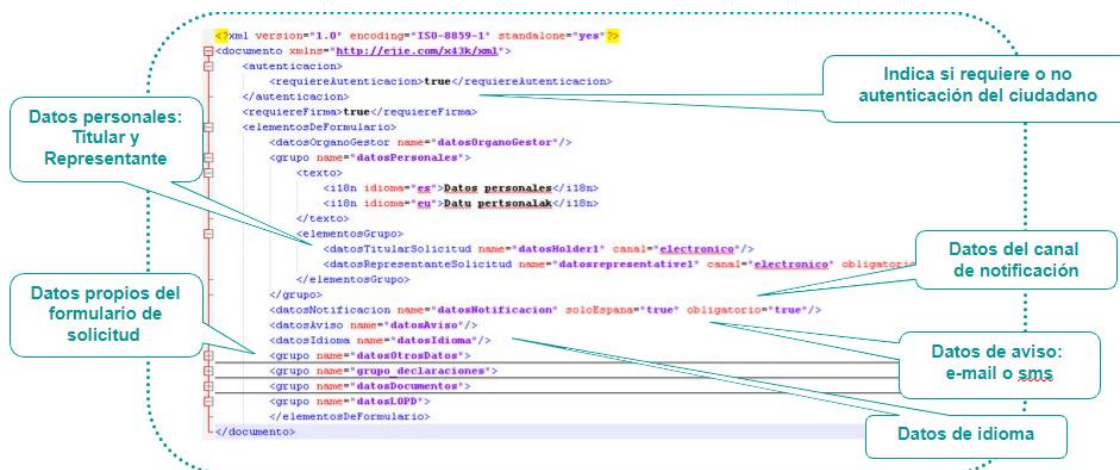
El Toolkit de Formularios, en su parte de gestor de solicitudes, permite al usuario guardar y cargar datos de solicitudes tanto pendientes como enviadas, así como la creación y el uso de plantillas, todo ello, para facilitar la introducción de datos en el formulario por parte del usuario.

Estos formularios se pueden diseñar de manera que algunos de los campos del formulario se completen automáticamente con valores calculados a partir de valores en otros campos del formulario.

El Toolkit permite la parametrización de formularios a partir de una definición en xml. La definición de los procedimientos, junto con los xmls de formularios y los documentos a aportar se indica en el Catálogo de Configuración de Procedimientos. El Toolkit, compone y muestra el formulario dinámicamente en función del xml definido y solicita los documentos necesarios a aportar, en base a lo que se haya configurado en el Catálogo de Configuración de Procedimientos, para un procedimiento y acción telemática dados.

Existe una guía de uso en la que se explica cómo se elaboran los formularios en base a la parametrización de los componentes visuales disponibles.

Para más información: [Guía de configuración - Toolkit de formularios](#)



6 Entregables

6.1 Descripción de Entregables

Los entregables del proyecto se dividen en dos áreas:

- Entregables relacionados con la [Gestión del Proyecto]
- Entregables relacionados con el [producto] del proyecto

6.1.1. Entregables relacionados con la [Gestión del Proyecto]

Los entregables en este objetivo son los propios asociados a la [gestión del proyecto]:

Descripción	Entregables										
Tareas de gestión del proyecto en todas sus fases: • Inicialización: definir el alcance del proyecto • Planificación: plan de gestión del proyecto para conseguir el alcance • Ejecución: llevar a cabo aquello especificado en el alcance • Monitorización y control: verificar y controlar que se está trabajando única y exclusivamente en el ámbito marcado en el alcance, con la calidad requerida y en el coste y tiempo previstos. • Cierre: obtención de las lecciones aprendidas y cierre administrativo	Documentación de Gestión de proyecto: <table> <tr> <td>Inicialización</td><td> ▪ Oferta ▪ Project Charter ▪ Alcance inicial </td></tr> <tr> <td>Planificación</td><td> ▪ Descomposición de tareas (WBS) ▪ Definición de entregables y su verificación (criterios de aceptación) ▪ Planificación temporal ▪ Equipo de trabajo y roles ▪ Plan de comunicación </td></tr> <tr> <td>Ejecución</td><td> ▪ Informes de ejecución de las tareas de la descomposición-WBS ▪ Historial de cambios y aceptación de los mismos ▪ Diario de ejecución: entrega de paquetes de trabajo, implantaciones, etc </td></tr> <tr> <td>Monitorización y control</td><td> ▪ Informes de seguimiento: avance, riesgos, etc </td></tr> <tr> <td>Cierre</td><td> ▪ Lecciones aprendidas ▪ Cierre administrativo del proyecto </td></tr> </table>	Inicialización	▪ Oferta ▪ Project Charter ▪ Alcance inicial	Planificación	▪ Descomposición de tareas (WBS) ▪ Definición de entregables y su verificación (criterios de aceptación) ▪ Planificación temporal ▪ Equipo de trabajo y roles ▪ Plan de comunicación	Ejecución	▪ Informes de ejecución de las tareas de la descomposición-WBS ▪ Historial de cambios y aceptación de los mismos ▪ Diario de ejecución: entrega de paquetes de trabajo, implantaciones, etc	Monitorización y control	▪ Informes de seguimiento: avance, riesgos, etc	Cierre	▪ Lecciones aprendidas ▪ Cierre administrativo del proyecto
Inicialización	▪ Oferta ▪ Project Charter ▪ Alcance inicial										
Planificación	▪ Descomposición de tareas (WBS) ▪ Definición de entregables y su verificación (criterios de aceptación) ▪ Planificación temporal ▪ Equipo de trabajo y roles ▪ Plan de comunicación										
Ejecución	▪ Informes de ejecución de las tareas de la descomposición-WBS ▪ Historial de cambios y aceptación de los mismos ▪ Diario de ejecución: entrega de paquetes de trabajo, implantaciones, etc										
Monitorización y control	▪ Informes de seguimiento: avance, riesgos, etc										
Cierre	▪ Lecciones aprendidas ▪ Cierre administrativo del proyecto										

6.1.2. Entregables relacionados con el [producto] del proyecto

- Documentación de consultoría de análisis de la evolución
- Documentación de análisis funcional, diseño técnico y cualquier otra documentación relacionada con la conceptualización de los productos
- Productos construidos, implantados y correctamente funcionando en los entornos de [desarrollo], [pruebas] y [producción] de [EJIE]
- Pruebas unitarias, de integración y funcionales
- Documentación relacionada con la gestión del cambio:
 - Gestión del cambio técnico: toda la documentación requerida por [EJIE] para la correcta implantación y explotación de los productos
 - Gestión del cambio organizativo: manuales de usuario/a, material de formación, etc

6.2 Aceptación de Entregables

Todos los entregables deberán pasar dos validaciones:

Validación	Objeto	Quién la realiza
Validación técnica	Cumplimiento de los requerimientos y niveles de calidad técnica exigibles	Técnicos/as de [EJIE] de todas las áreas implicadas
Validación funcional	Cumplimiento de los requerimientos funcionales	- Técnicos/as de la [Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales] - Técnicos/as de las diferentes direcciones del [Gobierno Vasco] responsables de los datos - Técnicos/as de [EJIE]

NOTAS IMPORTANTES

- Ninguno de los entregables descritos anteriormente se darán por finalizados hasta no tener la validación técnica y funcional.
- En la medida de lo posible, durante la planificación del proyecto **se definirán y documentarán los criterios de aceptación de cada uno de los entregables** que serán utilizados en los **procesos de monitorización y control** del proyecto.

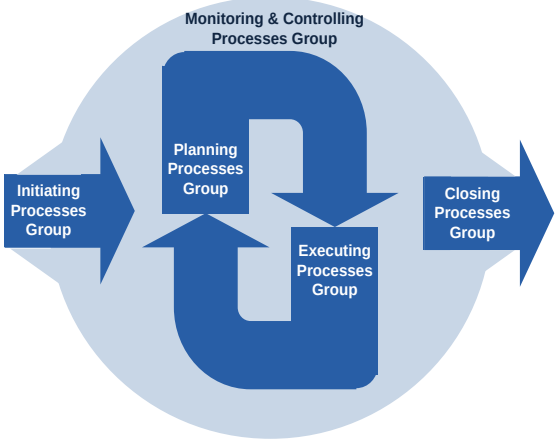
En ocasiones será complicado definir sin ambigüedad por escrito los criterios de validación de entregables puesto que intervienen criterios subjetivos. Será **responsabilidad del adjudicatario del proyecto documentar los criterios** de la forma menos ambigua posible **alcanzando un acuerdo** con los validadores interesados en cada caso.

- En caso de conflicto sobre la aceptación de algún entregable, el Responsable del Proyecto por parte de [EJIE] tendrá la capacidad de decidir sobre la aceptación o no del entregable.
- En cualquier caso el adjudicatario del proyecto en caso de conflicto debería hacer iteraciones para intentar adaptar el entregable a los requerimientos de validación expuestos por los validadores

7 Provisión de los Servicios

7.1 Gestión del Proyecto y Ejecución

La gestión del proyecto objeto del presente [Documento de Condiciones Técnicas] se basará en la **adaptación** al mismo de la metodología y buenas prácticas descritas en el *Project Management Body Of Knowledge* publicado por el *Project Management Institute* y recogidos en la metodología estándar de [EJIE]: [Arinbide] y que identifican un ciclo de gestión basado en cinco grupos de procesos:

 La gestión de proyectos es iterativa: el producto se va definiendo cada vez más conforme se va conociendo más acerca del mismo durante la ejecución del proyecto.	Iniciación	Fundación del proyecto: definición de objetivos generales (alcance inicial), equipo, riesgos, etc. NOTA: <i>El Presente Pliego de Condiciones técnicas y la oferta correspondiente se pueden considerar como un documento del grupo de procesos de iniciación ya que define en algún grado el alcance</i>
	Planificación	- Definir con el mayor grado de precisión posible el alcance del proyecto. - Planificar los costes, calendario y recursos - Definir estándares de calidad y aceptación - Identificar riesgos y definir estrategias de mitigación y actuación.
	Ejecución	Dirigir la ejecución del trabajo según lo especificado en el plan
	Monitorización y Control	- Verificar que el trabajo que se está realizando se ajusta a lo especificado en el plan en cuanto a costes, calendario, calidad. - Identificar la aparición de riesgos
	Cierre	- Archivado de documentación de proyecto - Lecciones aprendidas - Cierre administrativo

En este punto hay que señalar que la metodología anterior es una **[metodología de gestión] del proyecto** que no es lo mismo que el **[ciclo de vida] de un proyecto** que es:

- Las **fases** en que se divide un proyecto: aquellas que conectan el principio del proyecto con el final del mismo.
- Describe **qué hay que hacer para hacer el trabajo** del proyecto

En el presente proyecto, el **software y las infraestructuras se definirán y construirán iterativamente enfocando hacia la solución a medida que se vaya definiendo el sistema** utilizando [Aribide Adaptativo], esto implica que **la ejecución comenzará una vez alcanzado un grado suficiente de planificación**, específicamente sin esperar a tener un análisis funcional o un diseño técnico cerrados. Esta estrategia tiene un cierto riesgo de repetición de trabajo, pero controlando el riesgo adecuadamente, puede contribuir a una mayor calidad y menor tiempo de construcción.

Esta estrategia de “comienzo temprano” del desarrollo permitirá detectar riesgos técnicos en estadios iniciales y redundará en una involucración y conocimiento técnico del sistema por parte de todo el equipo desde el principio de proyecto.

En la práctica, una vez adjudicado el proyecto:

1. La dirección del proyecto de EJIE “**fundará**” el **proyecto**:
 - a. Nombrando un *Project Manager* que será la autoridad responsable de la gestión del proyecto
 - b. Proporcionando el entorno para la ejecución del mismo
 - c. Identificando las personas y entidades implicadas o afectadas por el proyecto
 - d. Definiendo los objetivos de alto nivel del proyecto
 - e. Definiendo las restricciones (de tiempo, expectativas, etc.) y asunciones iniciales
2. La empresa adjudicataria, con las directrices de la Dirección de Proyecto por parte de [EJIE] definirá el **plan de proyecto**:
 - a. Definirá con la mayor exactitud posible el **alcance** del proyecto
 - b. Realizará una **descomposición de los trabajos** y tareas al mayor nivel de desglose posible

Se utilizará un **diagrama de descomposición de tareas** (WBS) exhaustivo que permita gestionar la ejecución de cada una de las tareas en iteraciones.
La descomposición de tareas se mantendrá permanentemente actualizada y cualquier elemento (paquete de trabajo) en el que se esté trabajando en un momento dado deberá quedar reflejado en WBS
 - c. Realizará una **planificación en tiempo** para la ejecución de los trabajos identificados *(al ser un proyecto cerrado en costes, la planificación de costes no es relevante para [EJIE])*
 - d. Realizará un **plan de comunicación** fundamentalmente encaminado a:
 - i. Obtener informes puntuales y exactos del rendimiento de la ejecución de cada uno de los trabajos
 - ii. Mantener a los implicados / afectados en el proyecto al día de aquello que les interesa
 - e. Identificará los **riesgos** y los planes de respuesta
 - f. Definirá los **estándares de calidad** para la aceptación de cada uno de los entregables
3. Una vez definido el plan de proyecto, el equipo de proyecto comenzará la **ejecución de las tareas definidas en el plan** utilizando un enfoque **adaptativo / ágil basado en [Aribide Adaptativo]**
4. La **monitorización y control** del proyecto será realizado por el *Project Manager* del proyecto contando con la colaboración del staff de gestión de la empresa adjudicataria para:
 - a. Identificar cambios en el alcance
 - b. Detectar desviaciones en tiempo y costes
 - c. Detectar desviaciones en la calidad de los trabajos realizados.
 - d. Identificar la eventual aparición de un riesgo identificado

NOTA: Cualquier cambio, corrección, mejora, etc que impacte en el alcance definido. requerirá de aprobación formal por parte de EJIE y re-planificación

5. Finalmente, cuando todos los entregables del proyecto se hayan llevado a cabo, se entrará en la fase de **cierre del proyecto** que implica principalmente:
- Recopilación de la documentación del proyecto
 - Recopilación de lecciones aprendidas
 - Liberación del equipo

Es importante recalcar que el procedimiento de gestión del proyecto es **iterativo** en línea con los ciclos de mejora PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), por lo tanto, los grupos de proceso anteriores **no son grupos cerrados ni secuenciales**, sino que, debido a la naturaleza de elaboración progresiva de los proyectos, podrán ser “visitados” de forma iterativa a lo largo de la vida del proyecto.

7.2 Calidad

En el presente proyecto aplican las políticas de:

Calidad en los procesos	Para asegurar la calidad en el proceso de gestión del proyecto, durante la ejecución del mismo el adjudicatario deberá contemplar lo especificado en el punto anterior [Gestión del Proyecto]
Calidad en los productos	El adjudicatario del presente proyecto, deberá contemplar la ejecución de las tareas propias de una metodología de pruebas que al menos debe incluir: - Definición y gestión del plan de pruebas (incluyendo la definición de checklists de verificación) - Ejecución de los checklists de verificación en los momentos definidos en el plan de pruebas - Realización del Informe Final de Pruebas en el momento de puesta en marcha del sistema Seguimiento y gestión de incidencias post puesta en marcha y durante la duración del periodo de garantía Lo anterior es una visión general de las pruebas, pero específicamente de deben diseñar e implementar los mecanismos técnicos para automatizar los siguientes conjuntos de pruebas: Pruebas de conformidad con las especificaciones Pruebas de carga y alta disponibilidad de los componentes individuales del sistema Estas pruebas unitarias deben automatizarse y obtenerse reportes de las mismas que serán entregables finales del proyecto tal y como se ha descrito anteriormente.

7.3.2. **Dependencia con otras aplicaciones**

La aplicación del Toolkit de formularios es un desarrollo a medida centrado en la aplicación “x43k” y con dependencia de otras aplicaciones de la plataforma, todas ellas desplegadas en un mismo dominio de internet en Batera.

La dependencia entre las aplicaciones de la plataforma se basa en la distribución de los jars de sus ejbs y la relación con otros sistemas externos, es a través de la capa de integración de EJIE. Se hace uso de:

- ❑ El bus de servicios para:
 - la invocación a servicios departamentales, servicios de interoperabilidad, de registro, de gestión documental...
 - la exposición del servicio que ofrece a terceros con sus funcionalidades.
- ❑ Del propagador-enrutador para la emisión y escucha de eventos, como cuando se realiza la solicitud, etc.
- ❑ De la plataforma de intercambio de ficheros, cuando se hace trasiego de documentos entre sistemas.
- ❑ Y de la plataforma de big-data para dejar en ella la trazabilidad de las llamadas y peticiones sobre la plataforma.
- ❑ Idazki desktop: Saltos entre dominios. Cookies, etc.

7.4 Organización: Estructuras de Seguimiento y Control

7.4.1. Implicados

EJIE	Rol	Funciones	Funciones
	Dirección del área de [EJIE]	Dirige y marca las directrices estratégicas del [servicio]	○ Sponsor del proyecto ○ Proporciona las condiciones para la provisión del [servicio]
	Responsable de del proyecto por parte de EJIE	Administrador del portfolio	○ Participa en la gestión y seguimiento del proyecto junto con la empresa adjudicataria ○ Evalúa el desempeño del servicio proponiendo penalizaciones en su caso
	Staff técnico de EJIE adscrito al servicio	Apoyo técnico	○ Apoyo en la coordinación con otras áreas de [EJIE] ○ Participan en los proyectos ○ Definición funcional y técnica ○ Aceptación de entregables
Empresa adjudicataria del servicio	Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales	Participan en la definición de los proyectos y productos	○ Definen requisitos funcionales del producto ○ Participan en los proyectos como personas usuarias
	Rol	Funciones	Funciones
	Responsable del proyecto	Coordinador del [servicio]	▪ Interlocución con [EJIE] ▪ Gestión del proyecto: ○ Participación en la planificación ○ Verificación de que los servicios se están ajustando a lo especificado en el plan ○ Supervisión de las tareas realizadas: medida del rendimiento ○ Reporte del rendimiento (tiempo-avance / costes) de los trabajos en curso ○ Identificación de riesgos ○ Identificación de cambios en el alcance ○ Gestión de recursos del proyecto
	Staff Técnico	Especialistas técnicos, consultores, etc	Personas que trabajan en el alcance definido

i

La figura del **[Responsable del Proyecto]** por parte del [adjudicatario] tiene gran importancia puesto que es la persona a la que [EJIE] recurrirá para:

- Verificar el alcance
- Obtener información de las tareas en curso
- Desbloquear tareas
- Etc

Esta persona **debe ser fácilmente accesible por parte de [EJIE]** (vía correo o teléfono móvil en casos de urgencia)

7.4.2. Estructuras de Control

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente [contrato]
- Las funciones de los mismos
- La relación nominal de los participantes.

No obstante, se detalla a continuación una posible aproximación de modelo organizativo (*a título orientativo*):

7.4.2.1. Comité Director

Componentes	→ Administrador del portfolio de proyectos por parte de [EJIE] → Responsable del proyecto por parte de [EJIE] → Responsable del proyecto por parte del [adjudicatario] → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ Lugar: EJIE → Periodicidad: Trimestral y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección por parte del [adjudicatario] o de [EJIE]
Temas	→ Entorno del proyecto: protección de las condiciones de existencia del mismo. → Variaciones en el alcance → Seguimiento del alcance → Penalizaciones → Cualquier tema relativo al [contrato] que se considere necesario

7.4.2.2. Seguimiento:

Es de vital importancia controlar el alcance del [contrato] y que este se ajuste a lo planificado

Componentes	→ Administrador del portfolio de proyectos por parte de [EJIE] → Responsable del proyecto por parte de [EJIE] → Responsable del proyecto por parte del [adjudicatario] → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ Lugar: EJIE → Periodicidad: trimestral y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección de proyecto del [adjudicatario] o de [EJIE]
Temas	→ Verificación del alcance: verificar que se está trabajando única y exclusivamente en el alcance definido. → Desempeño del [servicio]: revisión de la planificación (monitorización y control) → Calidad de los entregables → Penalizaciones → Cualquier tema relativo al [servicio] que se considere necesario



- El control y seguimiento del proyecto se hará **utilizando la metodología, herramientas y directrices designadas por la [Oficina Técnica de EJIE]**.
- **Se levantará acta de cuantas reuniones formales se realicen en los comités de decisión señalados en este punto** donde se tomarán decisiones relevantes para la marcha del proyecto.
Es responsabilidad del [adjudicatario] el levantamiento de las actas de reunión.
- **En las reuniones informales / técnicas o de seguimiento habitual no es necesario el levantamiento de actas**, aunque sí que se considera una buena práctica.

8

Contenido de la Oferta Técnica

La [propuesta técnica] será utilizada para evaluar:

- El entendimiento del servicio a prestar en base a lo especificado en el presente documento de condiciones técnicas
- La metodología de provisión de servicios



El contenido de la propuesta debe seguir obligatoriamente el siguiente índice

Incide de la propuesta

1. Introducción

2. Consultoría de Análisis y Viabilidad

Aproximaciones propuestas para el [toolkit]: producto existente / desarrollo ad-hoc / mixto

(es posible proponer varias alternativas indicando ventajas e inconvenientes de cada una de ellas)

3. Descripción del producto

3.1. Detalle de funcionalidades

3.2. Propuesta de arquitectura técnica

4. Planificación

4.1. Tiempo

4.2. Recursos

4.3. Riesgos

4.4. Comunicaciones

4.5. Calidad

5. Metodología

5.1. Gestión del proyecto

- Metodología propuesta

- Organización: estructura de seguimiento y control / informes tipo

5.2. Consultoría: aproximación metodológica

5.3. Ejecución ágil

6. Equipo de Trabajo

6.1. Organización del equipo de trabajo

6.2. Perfiles propuestos



Los perfiles propuestos DEBEN ajustarse a los siguientes:

- Jefe de Proyecto
- Consultor/a
- Analista
- Arquitecto Técnico
- Programador/a



9 ANEXO: Introducción a PLATEA y Tramitagune

PLATEA se constituye como la infraestructura tecnológica de base para la e-Administración del Gobierno Vasco, de obligado uso en los desarrollos de aplicaciones relacionadas con la mecanización de procedimientos de tramitación de expedientes.

La plataforma consta de los siguientes componentes elementales:

- La infraestructura de **integración**, que simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos departamentales o incluso de otras entidades, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada y compartida.
- Las herramientas de **gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación**, que dan soporte al Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, así como a las herramientas de colaboración y transparencia del Gobierno Vasco.
- Los **sistemas de infraestructura de tramitación electrónica**, que permiten ofrecer a la ciudadanía una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier Departamento u organismo del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, que definen y establecen los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportan las soluciones técnicas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.
- Los sistemas de **infraestructura de gestión documental**, que proporcionan los mecanismos necesarios para desplegar una gestión documental corporativa en los procesos de negocio que lo precisen y, asimismo, establecen unas normativas y procedimientos para su correcta utilización.

TRAMITAGUNE es la herramienta informática que da soporte a la tramitación electrónica de los expedientes, haciendo uso de los sistemas de tramitación electrónica y gestión documental anteriores. Su utilización permite la tramitación de todos procedimientos administrativos del Gobierno, entre los que se encuentran:

- Actuaciones administrativas, reclamaciones y procesos internos
- Ayudas, Becas y Subvenciones
- Registros administrativos: inscripción, modificación, cancelación
- Certificaciones
- Comunicaciones a la administración
- Autorizaciones
- Peticiones de servicios
- Interacción con la ciudadanía
- Recursos administrativos
- Denuncias y sanciones
- Inspecciones
- Sanciones

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su modelo de tramitación. La aplicación permite dar de alta e iniciar expedientes de los procedimientos señalados, así como buscar y visualizar expedientes, activos (con tramitación en curso) e históricos (tramitación terminada o cerrados).

Desde TRAMITAGUNE es posible acceder directamente a las herramientas de tramitación de Platea para ejecutar los distintos trámites y tareas necesarias para la tramitación del expediente, pero también a las aplicaciones de negocio correspondientes para la realización de los asientos registrales o actividades de gestión que correspondan.

TRAMITAGUNE es la **aplicación horizontal puerta de entrada de la tramitación electrónica**, tanto de los procedimientos a instancias de la Administración como a instancias de la ciudadanía, en la que se encuentran los expedientes electrónicos agrupados por las familias de procedimientos mencionadas con anterioridad (ayudas, becas y subvenciones, registros, certificaciones, actuaciones administrativas, interacción ciudadana...)

Tramitagune también constituye, desde el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de julio de 2014 la aplicación en la que se ejecuta **cualquier solicitud o consulta interna** en esta Administración General, sus Organismos Autónomos y entes de su sector público de la red administrativa.

La aplicación facilita una **gestión integral** de los expedientes y permite, a aquellas personas con el perfil requerido en cada centro orgánico, el envío desde Tramitagune al **archivo electrónico** de los expedientes cerrados.

9.1 Contexto legal y normativo

Las principales normas que se tienen en cuenta en el ámbito de Platea Tramitagune son:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- REGLAMENTO (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE, publicado en el DOUE el 28 de agosto de 2014.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza
- DECRETO 174/2003 Organización y funcionamiento del Sistema de Archivo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- [Modelo de Gestión Documental del Gobierno Vasco 2.0](#)
- Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- DECRETO 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización, y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- DECRETO 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica del Departamento de Justicia y Administración Pública y las modificaciones realizadas en el DECRETO 55/2020, de 21 de abril, de segunda modificación del Decreto de Administración Electrónica.

9.2 Componentes de la infraestructura

En este apartado se describe la funcionalidad de los principales **componentes de Platea**.

9.2.1. Platea Tramitación

El **Modelo de Administración Electrónica del Gobierno Vasco** está orientado a la transformación de la prestación de servicios, reinventando y digitalizando los servicios prestados al ciudadano y a las empresas, agilizando la gestión interna de la Administración General de la Comunidad Autónoma y sus Organismos Autónomos, mejorando la calidad de la información ofrecida y facilitando nuevos canales y formas de interacción entre la Administración y la Sociedad.

Platea Tramitación se constituye como la infraestructura técnica común para la implementación de la administración electrónica, permitiendo racionalizar las infraestructuras de tramitación y servicios electrónicos, siendo el soporte principal para el cumplimiento de los derechos y garantías consignados en Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como del resto de normativas y procedimientos legales vigentes.

El objetivo de la infraestructura de tramitación telemática es dotar a los sistemas informáticos, y en concreto a los destinados a automatizar la tramitación de procedimientos administrativos, de una serie de piezas software que facilitan elementos de uso común dentro de la tramitación (recepción de documentos, firma electrónica, archivo, registros) tanto en la parte de la tramitación que corresponde a la administración, como en la parte que corresponde a los interesados. Además, se trata de facilitar la puesta en marcha de trámites telemáticos y de completar la visión de la ciudadanía con: el acceso a sus documentos, las notificaciones, los pagos y las certificaciones. El interesado puede interactuar a la vez que consulta la situación de sus expedientes.

Los sistemas de infraestructura de tramitación telemática permiten ofrecer a la ciudadanía una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier departamento u organismo público del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, establecidas en el Modelo Básico de Tramitación del Gobierno Vasco, y facilitando a la ciudadanía los medios para comunicarse con la Administración en el transcurso de la tramitación de sus asuntos.

La infraestructura permite distintos modelos de uso de manera que, de forma complementaria con otras aplicaciones, o mediante el uso de la herramienta **Tramitagune**, permite la tramitación electrónica de los expedientes del Gobierno Vasco.

En el esquema siguiente se refleja las funcionalidades que ofrece la infraestructura Platea Tramitación.



De acuerdo con lo anterior, la plataforma provee a las distintas aplicaciones del Gobierno Vasco de los sistemas necesarios para la digitalización de los procedimientos administrativos, en cuatro grandes ámbitos:

1 Ciudadanía

En el ámbito de la ciudadanía se contemplan 3 partes:

1. Presentación de Solicitudes y Aportaciones
2. Mi Carpeta
3. Verificación y Firma

2 Tramitadores

3 Integración

4 Interoperabilidad

9.2.2. Presentación de Solicitudes y Aportaciones

Solicitud
Ayudas para el sostenimiento del sector turístico vasco 2021
Código: 1110601

Sede electrónica

1 Identificarse 2 Rellenar los datos 3 Adjuntar los documentos 4 Firmar y enviar

Introduzca los datos que se solicitan en cada uno de los apartados.

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios

DATOS BÁSICOS Ocultar

¡¡ATENCIÓN!! Es conveniente **GUARDAR SOLICITUD** durante la cumplimentación del formulario para evitar perder los datos rellenados.

Territorio Histórico donde constan los datos fiscales de la entidad solicitante de la ayuda

Territorio Histórico * Seleccione opción

TIPOLOGÍA DE LA ENTIDAD SOLICITANTE Ocultar

Podrán acceder a estas ayudas las personas trabajadoras por cuenta propia o autónomas, las Comunidades de Bienes, Sociedades Civiles, agrupaciones de personas físicas o jurídicas que conformen una unidad económica o patrimonio separado sin personalidad jurídica y las micro, pequeñas empresas cuya actividad y epígrafe en el que está dado de alta en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas sea:

- ☐ Establecimientos de alojamiento turístico
- ☐ Empresas turísticas de mediación
- ☐ Empresas de transporte turístico
- ☐ Empresas de turismo activo
- ☐ Empresas profesionales organizadoras de congresos (OPCS)
- ☐ Guías de Turismo

La infraestructura PLATEA Tramitación ofrece el escenario de Proceso de Presentación de Solicitudes (PPS) que permite de una forma homogénea el envío de una solicitud de inicio de un procedimiento administrativo, tanto por canal electrónico como por canal presencial. Del mismo modo, la Presentación Formal de Documentos (PFD) permite aportar un documento al expediente posteriormente al envío de la solicitud.

Estos escenarios engloban las siguientes acciones:

1. Validar la Solicitud
2. Actualizar las firmas digitales de los documentos anexos, si procede para su verificación y conservación a largo plazo
3. Almacenar de la solicitud/aportación y de los documentos anexos (y sus firmas) en el Sistema de Gestión Documental de Gobierno Vasco
4. Registrar de entrada de la solicitud/aportación y de los documentos adjuntos
5. Almacenar la información en el Repositorio de Expedientes Electrónicos (REE) de PLATEA Tramitación en caso de que el procedimiento sea modelo A o B
6. Informar a Mi Carpeta, si procede
7. Enviar un mensaje al buzón correspondiente para su gestión posterior
8. Finalmente, devolver al ciudadano la información de la solicitud almacenada con la información de registro

El «**Toolkit de Formularios**» es la herramienta propia de la infraestructura PLATEA Tramitación que permite estandarización, simplificación y normalización del Proceso de Presentación de Solicitudes y de Presentación Formal de Documentos de un procedimiento a la Administración. Haciendo uso del sistema «Toolkit de Formularios» se permite la entrada de una solicitud de inicio de un procedimiento tanto por el canal electrónico como por el canal presencial.

Existen dos opciones de utilización del Toolkit de Formularios:

1. Utilizar la **interfaz gráfica** del «Toolkit de Formularios» para la presentación de solicitudes y la aportación de documentación a la Administración por parte del ciudadano. Esta interfaz hace posteriormente uso de las utilidades del Toolkit.
2. Hacer uso de las **utilidades** del «Toolkit de Formularios», que son un conjunto de servicios que ayudan a construir y entregar la información al Proceso de Presentación de Solicitudes (PPS) y de Presentación Formal de Documentos (PFD). Los aplicativos externos deben construir sus propias interfaces para la cumplimentación y envío de la solicitud a la Administración.

9.2.3. Mi Carpeta

Mi Carpeta es el lugar dentro de la **sede electrónica de euskadi.eus** donde la ciudadanía puede gestionar los expedientes y certificaciones con la Administración. Permite interactuar, tal y como se haría presencialmente en cualquier ventanilla de la Administración, en las siguientes materias:

1. Acceder a la información de los expedientes
2. Recibir notificaciones/comunicaciones enviadas por la Administración Pública
3. Realizar pagos a la Administración
4. Recoger certificaciones electrónicas emitidas por la Administración
5. Interactuar con la Administración durante la tramitación de los expedientes:
 - Aportación de documentación
 - Subsanación de documentación requerida
 - Modificación del domicilio de notificación/comunicación
 - Modificación de los datos de aviso: sms y email
 - Desistimiento de la solicitud
 - Solicitud de renuncia
 - Presentación de alegaciones
 - Presentación de recursos

9.2.4. Certificaciones

Las personas físicas y jurídicas podrán solicitar en euskadi.eus la expedición de certificaciones y elegir el soporte, en papel o electrónico, de su emisión.

El Sistema de Certificaciones de PLATEA Tramitación permite la emisión de certificaciones a petición de los ciudadanos de forma automática (sin intervención de un tramitador) o manual.

9.2.5. Tramitadores

9.2.5.1. Modelo básico de tramitación (MBT) y MBT Transversal

La tramitación de expedientes se sustenta en el Modelo Básico de Tramitación (MBT) que:

- Constituye el esquema de referencia y marco básico sobre el cual construir y estandarizar la tramitación de los procedimientos del Gobierno Vasco.
- Define la información mínima común a los diferentes procedimientos y expedientes, con una triple visión: la del ciudadano, la del gestor y la del tramitador de los expedientes.
- Agrupa los procedimientos administrativos con características similares en familias y, define y establece para cada una de ellas la información mínima común (fases, trámites, datos).

9.2.5.2. Tramitación de Expedientes

La Tramitación de Expedientes consta de las siguientes utilidades:

Repositorio de Expedientes Electrónicos (REE)

Es el conjunto de carpetas electrónicas de los expedientes en PLATEA Tramitación.

El REE contiene la información de todos los expedientes (en los modelos A y B de PLATEA Tramitación), se hayan tramitado en papel o en electrónico, o una combinación de ambos.

Es el sistema responsable de la custodia de toda la información de los expedientes tramitados ya que entre sus funciones se encuentran:

- Información básica del expediente como fechas de inicio y fin, responsable, personas físicas o jurídicas implicadas, documentos, etc.
- Almacenar el historial de toda la tramitación, tanto trámites y tareas realizadas como anuladas

Trámites y Tareas

La tramitación de un procedimiento se descompone en:

- **Trámite:** Conjunto de actividades o tareas desarrolladas secuencialmente por un tramitador
- **Tareas:** Unidades de tratamiento elementales en las que se descompone un trámite. Están asociadas a acciones concretas

Cliente de Tramitación

Es el Gestor de Expedientes Genérico de la infraestructura PLATEA Tramitación, que ofrece a cualquier Departamento, mediante la utilización de Tramitagune, o integrado con otras aplicaciones, la posibilidad de tramitar expedientes de sus procedimientos.

El Cliente de Tramitación se define como la interfaz del tramitador que le permite acceder a la información de un expediente en tramitación. Muestra, para cada expediente, información sobre las tareas en curso, las actuaciones pendientes de realizar por el interesado y otros tramitadores, la lista completa de posibles tareas a realizar en el expediente, el histórico de tareas realizadas en ese expediente, etc.

Interfaz de Servicios Es la agrupación de trámites electrónicos disponibles para cualquier Departamento que quiera incorporar dicha tramitación a su Gestor de Expedientes de BackOffice.

La Interfaz de Servicios se define como la **interfaz de servicios web** de acceso a todos servicios de tramitación electrónica de PLATEA Tramitación y permite la publicación y consulta de notificaciones, la generación de firmas, en general el acceso a todos los servicios que ofrece la infraestructura PLATEA.

Tramitagune (explicado en apartado posterior)

9.2.6. **Integración con otros Sistemas**

Platea Tramitación es una infraestructura desarrollada en Java siguiendo una arquitectura orientada a servicios, utilizando una plataforma tecnológica unificada y compartida basada en la infraestructura de integración de Platea siguiendo los estándares de Seguridad del Gobierno Vasco.

De esta forma, dada la naturaleza de la funcionalidad que se ofrece, se integra con multitud de sistemas de información y otras infraestructuras entre las que destacan sistemas **también objeto del contrato de mantenimiento:**

- Sistema Horizontal de **Firma**
- Registro Electrónico de **Apoderamientos**
- **Tramitagune**
- Sistema general de **Interoperabilidad** del Gobierno Vasco

Además, se integra de manera importante con otros sistemas de información:

- Sistema de gestión documental corporativo, *dokusi*
- Platea Integración
- Xlnets
- Pasarela de Entidades Financieras
- Platea Web
- Gestor de Procesos **Masivos**
- Gestor de **Documentos Normalizados**
- Registro Electrónico de **Entradas / Salidas** del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos

9.2.7. **Sistema General de Interoperabilidad del Gobierno Vasco**

La Ley 39/2015, reconoce el derecho de la ciudadanía a no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas. Para dar cumplimiento a este derecho el Gobierno Vasco ha formalizado convenios con diferentes Administraciones para recabar y ceder los datos con la Administración General del Estado, las Diputaciones Forales, los Ayuntamientos y otras Administraciones Públicas.

El Gobierno Vasco dispone de una infraestructura basada en un conjunto de aplicaciones Java, que le permite intercambiar datos y certificados requeridos a la ciudadanía y a las empresas e instituciones en la tramitación de los procedimientos administrativos en los que estos participan, evitando que la ciudadanía tenga que aportar certificados en papel y, al mismo tiempo, asegurando todas las garantías legales del procedimiento administrativo y la protección de los datos.

El sistema de Interoperabilidad del Gobierno Vasco tiene las siguientes características:

- Exposición o consumo de servicios web de transmisión de datos hacia o desde otras Administraciones.
- Gestión de autorizaciones de acceso a los servicios.
- Trazabilidad de las transmisiones de datos.
- Exposición de acuerdo de al modelo de seguridad del Gobierno Vasco de los servicios para su uso por parte de aplicaciones departamentales de gestión de expedientes.

En el momento actual se encuentran ya operativos diversos servicios de interoperabilidad tanto con otras Administraciones Vascas como con la Administración General del Estado y de forma intensiva se van añadiendo más servicios al sistema general de interoperabilidad.

En la situación actual se realizan intercambios de datos con:

- Organismos de la AGE, a través de la plataforma de intermediación de la Secretaría General de Administración General del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital → <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd>
- Diputaciones Forales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa
- Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Donostia y Bilbao
- Resto de ayuntamientos de todos los territorios históricos a través de las Diputaciones Forales.

Los servicios disponibles en la actualidad tanto cuando el Gobierno Vasco es el cedente como cuando es cesionario de los datos, así como los convenios que les dan soporte legal están publicados en la URL:

https://nisae.izenpe.eus/contenidos/informacion/nisae/es_def/adjuntos/NISAE_erabilgarri_zerbitzuak-servicios_disponibles.pdf

Las transmisiones de datos que permite esta plataforma son aquellas en las que el **Gobierno Vasco es cedente o cesionario de datos**.

Por otra parte, para permitir la cesión y el acceso a datos por parte de otras Administraciones públicas vascas no dependientes del Gobierno Vasco, en colaboración con Izenpe, forma parte del mantenimiento objeto de contratación la plataforma de intermediación operativa que da soporte al Nodo **NISAE (Nodo de Interoperabilidad y Seguridad de las Administraciones de Euskadi)**.

La aplicación del nodo aprovecha al máximo la infraestructura ya existente en el Gobierno Vasco, pero desacoplándola de Platea, y evolucionándola para permitir su utilización por parte de toda la Administración Vasca, tanto en su rol de cedentes como de cesionarios de información.

Es objeto de mantenimiento de este contrato la infraestructura que da soporte al núcleo del negocio de NISAE, denominado “**módulo de intermediación operativa**”. una aplicación informática que da soporte a la cesión o consumo de datos con otras Administraciones Públicas. Ofrece un interfaz de servicios web normalizados que permite garantizar el escrupuloso cumplimiento de las normativas de protección de datos en general y la Norma Técnica de Interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad “*Protocolos de Intermediación de Datos*” en particular.

La Intermediación Operativa es el proceso mediante el cual NISAE hace llegar a los Requirientes los servicios de información de los Emisores que los primeros han solicitado y en los que intermedia NISAE.

Para llevar a cabo este proceso, NISAE:

- Gestionará los Cesionarios y Requirientes según las condiciones establecidas por cada Cedente.
- Asegurará la integridad y la confidencialidad de la información intercambiada a través de los mecanismos correspondientes.
- Mantendrá la traza de todas las peticiones y respuestas.

Los Cesionarios / Requirentes podrán consumir los servicios de intermediación de NISAE en dos modalidades: Automática y Manual.

En modalidad automática los sistemas informáticos de los Requirentes se conectan con los sistemas informáticos de NISAE, los cuales, a su vez, se conectan con los sistemas informáticos de los Emisores, sin que en ningún momento intervenga ningún usuario de cualquiera de las tres entidades.

En la modalidad Manual los usuarios de las entidades Cesionarias acceden a los servicios de intermediación a través de una aplicación de NISAE, la cual, por otra parte, se conecta con los sistemas informáticos de los Emisores al igual que en la modalidad Automática.

9.2.8. Registro Electrónico de Apoderamientos y Registro de Funcionarios Habilitados

El Registro electrónico de poderes es la aplicación que gestiona las representaciones que las personas interesadas (representadas o poderdantes) otorgan a terceras personas (representantes o apoderadas) para actuar en su nombre, de forma electrónica, ante la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Se trata de una aplicación Java que se integra con la infraestructura Platea Tramitación y con aplicaciones de negocio, tanto en el ámbito de la ciudadanía como en el de la tramitación, para permitir la tramitación electrónica de expedientes mediante representaciones.

9.2.9. Punto único de concentración de notificaciones de las administraciones vascas

A finales de 2018, en el seno de la Comisión Sectorial de Administración Electrónica CSAE, se acordó la constitución del Punto Único de notificaciones de la Administración General, proporcionado por la Secretaría General de Administración Digital de la Administración General del Estado (SGAD) que se conecta con los Puntos Únicos de cada Comunidad Autónoma CCAA (PUC-CCAA) de forma que se permita el acceso y comparecencia en un solo punto a las notificaciones y comunicaciones por parte de la persona interesada receptora de las mismas.

El Punto Único de Notificaciones para todas las Administraciones Públicas dispone de dos vías para la puesta a disposición de las notificaciones/comunicaciones a los ciudadanos:

- Interfaz web, proporcionada por Carpeta Ciudadana del Punto de Acceso General de la SGAD
- Interfaz de servicio web para grandes destinatarios (en adelante LEMA)

Se ha acordado en la CSAE que todos los PUC de las AAPP deben interoperar con el Punto Único provisto por la SGAD, con el fin de que las notificaciones puedan ofrecerse, de forma centralizada por sus dos interfaces.

De esta manera el Gobierno Vasco en el ejercicio de sus competencias, y en colaboración con las Diputaciones Forales, ha desarrollado e implantado **el Punto único de Concentración de las Administraciones públicas** de Euskadi. El acceso a las notificaciones del PUC se realiza a través de la aplicación de **Mi Carpeta**.

La aplicación es una aplicación JAVA albergada en un entorno dockerizado siguiendo el nuevo modelo de gestión TIC establecido en Batera.

El **sistema de notificaciones de la administración pública vasca - PUC de Euskadi** permite que los distintos sistemas de Notificación (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y otras entidades) publiquen sus notificaciones/comunicaciones permitiendo:

- Comparecencia de la persona interesada en el procedimiento administrativo
- Interfaz web única para las distintas administraciones públicas de Euskadi integrada con los interfaces web de las Entidades Locales y Diputaciones Forales utilizando el Single Sign On que proporciona el sistema de identificación de las Administraciones Vascas – Giltza.
- Interfaz de servicio web para grandes destinatarios
- Certificación de comparecencia (acuse o caducidad)
- Acceso a los datos y documentos de una notificación.
- Integración con el Punto Único de Notificaciones y con los Sistemas de Notificaciones de Órganos emisores de la administración pública vasca

9.2.10. **Tramitagune**

Tramitagune es la **aplicación horizontal puerta de entrada de la tramitación electrónica**, tanto de los procedimientos a instancias de la Administración como a instancias de la ciudadanía, en la que encontramos los expedientes electrónicos agrupados por familias de procedimientos (ayudas, becas y subvenciones, registros, certificaciones, actuaciones administrativas, interacción ciudadana...).

Tramitagune también constituye, desde el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de julio de 2014 la aplicación en la que se ejecuta **cualquier solicitud o consulta interna** en la Administración General, sus Organismos Autónomos y entes de su sector público de la red administrativa.

La aplicación facilita una **gestión integral** de los expedientes y permite, a aquellas personas con el perfil requerido en cada centro orgánico, el envío desde Tramitagune al **archivo electrónico** de los expedientes cerrados.

El Escritorio de Tramitagune, entrada común para la tramitación electrónica en la intranet del Gobierno Vasco, es una **herramienta modular abierta, viva, configurable, flexible y ágil** que ofrece la posibilidad de variar sus objetivos y alcance en cualquier momento y se adapta a las necesidades cambiantes de la Administración: Permite la personalización del área de trabajo, de forma que cada persona puede configurar de manera sencilla sus escritorios personales de trabajo con los recursos que le interesen.

- Mejora y simplifica el acceso a los recursos y herramientas de tramitación electrónica.
- Mejora la productividad en la tramitación y gestión de expedientes.
- Proporciona diferentes visiones de la tramitación dependiendo del perfil de usuario/a.
- Mejora la comunicación y facilita el trabajo.

En el Modelo de Administración Electrónica, el Escritorio de Tramitagune se ubica como elemento intermedio entre las personas que trabajan en esta Administración y los destinatarios de los servicios y productos del Gobierno Vasco: la ciudadanía, y explota los datos y la información de las diversas herramientas de la Plataforma Común para la Administración Electrónica permitiendo la toma de decisiones y una gestión basada en datos, lo cual es la base de la planificación estratégica y evaluación de las políticas públicas, imprescindibles para la transparencia, la participación ciudadana y, en definitiva, del Buen Gobierno.

9.2.10.1. Actuaciones Administrativas

La aplicación “**Tramitagune - Actuaciones Administrativas**” es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- Disposiciones normativas de carácter general.
- Negocios bilaterales no contractuales (Encomiendas de Gestión, convenios, protocolos, contratos-programa)
- y todos los actos administrativos incluidos planes estratégicos de Gobierno, convocatorias de ayudas, becas y subvenciones, ayudas nominativas y directas. Se incluye cualquier Decreto, Resolución, Orden y Acuerdo de Consejo de Gobierno.

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su Modelo Básico de Tramitación.

9.2.10.2. Autorizaciones

La aplicación “**Tramitagune – Autorizaciones**” es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de las autorizaciones del Gobierno Vasco.

Las autorizaciones son una clase de acto administrativo mediante el cual se permite a una o varias personas físicas o jurídicas llevar a cabo alguna **actuación sometida a control administrativo, cuya realización estaría prohibida sin la autorización correspondiente**. Proceden de una autoridad administrativa que ostenta la competencia sustantiva para dictar la autorización, y su tramitación exige la observancia de un procedimiento administrativo. El procedimiento de autorización, en general, se atiene a lo regulado por la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común. Además, hay que considerar las diferentes normas sectoriales reguladoras de los distintos procedimientos.

9.2.10.3. Ayudas, Becas y Subvenciones

La aplicación “**Tramitagune – Procedimientos de Ayudas, Becas y Subvenciones**” es una herramienta informática diseñada para la gestión de los expedientes de esta familia de procedimientos.

El módulo de ayudas de Tramitagune nació a partir de un proyecto previo denominado “tramitación de ayudas desarrollo cero llave en mano” el cual se enfocaba a la reingeniería y análisis de la familia de ayudas y subvenciones, teniendo como marco de referencia el Modelo Básico de Tramitación de dicha familia. En dicho proceso se estudiaron las diferentes tipologías de ayudas existentes buscando los elementos comunes de cada una de ellas. Fruto de todo este trabajo, se diferenciaron las ayudas en dos tipologías:

- Concursales
- No Concursales

Estableciéndose para cada una de ellas los elementos diferenciadores. Todas las diferencias se plasmaron en la infraestructura de PLATEA tramitación, creándose para cada tipología los flujogramas y la lógica de desarrollo, permitiendo a cualquier procedimiento englobarse en alguna una de las posibles identificadas. Además, en PLATEA Web, se diseñó y mecanizó una ficha de ayudas que permite a la ciudadanía, ver cada ayuda, indistintamente de su tipología y del departamento al que pertenece, con el mismo formato y, además, desencadenar la tramitación telemática desde esta plantilla o descargarse los documentos tipo de cada ayuda para entregarlos en el ámbito presencial. Debido a que PLATEA tramitación solo tiene en cuenta elementos propios de cualquier procedimiento, sin tener en cuenta a la familia a la cual pertenece, se ha creado una gaveta o marco visual de expedientes donde se reflejen los expedientes por procedimiento, así como la fase y estado de cada uno de ellos. Como resultado de dicho análisis, y dando respuesta a todas las necesidades detectadas, actualmente el módulo de ayudas de la aplicación Tramitagune permite la tramitación de expedientes de dicha familia.

9.2.10.4. Comunicaciones a la Administración

La aplicación **“Tramitagune – Comunicaciones”** es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de las comunicaciones al Gobierno Vasco.

Incluye los servicios cuyo objeto se limita a la **comunicación a la Administración de actuaciones o actividades por parte de terceros**, ya sean personas físicas o jurídicas.

9.2.10.5. Denuncias y Sanciones

La aplicación **“Tramitagune - Denuncias y Sanciones”** es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- Sanciones por responsabilidad patrimonial.
- Sanciones Económico Administrativas ante el Tribunal Económico Administrativo de Euskadi.
- Denuncias.
- Sanciones no disciplinarias
- Sanciones disciplinarias

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su Modelo Básico de Tramitación

9.2.10.6. Inspecciones

La aplicación **“Tramitagune – Inspecciones”** es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los expedientes de las actuaciones de inspección programadas (campañas de inspección, redes de alerta, etc.), que gestionan todos los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco.

El procedimiento de inspección, en general, se atiene a lo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Dentro de este ámbito de actuaciones de inspección programadas se incluyen, también, aquellas actuaciones de inspección programadas que NO requieren de una inspección “in situ” de un agente inspector, sino que dicha actuación de inspección puede ser llevada a cabo por medio de documentación aportada por los responsables de la actividad a inspeccionar por requerimiento de la Administración.

9.2.10.7. Interacción con la ciudadanía

La aplicación **“Tramitagune - Interacción con la ciudadanía”** es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- Buzón de información general, quejas, sugerencias y agradecimientos
- Solicitud de acceso a la información pública
- Registro electrónico de propósito general

9.2.10.8. Procesos internos

La aplicación “**Tramitagune - Procesos internos**” es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación de los siguientes procedimientos:

- Las **comunicaciones interadministrativas e interadministrativas** establecidas en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de Julio de 2014 por el que se ordena la forma de tramitación electrónica de tres tipos de comunicaciones intra-administrativas e inter-administrativas con determinados órganos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Las **circulares, instrucciones y órdenes de servicio** establecidas en el Acuerdo de Consejo de Gobierno correspondiente.

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, de acuerdo con la normativa vigente y el Modelo Básico de Tramitación.

9.2.10.9. Reclamaciones

La aplicación “**Tramitagune – Reclamaciones**” es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los siguientes procedimientos:

- Reclamaciones por responsabilidad patrimonial.
- Reclamaciones Económico- Administrativas ante el Tribunal Económico-Administrativo de Euskadi.

El flujo de la tramitación de un expediente o secuencia de fases, trámites y tareas está configurado, en cada caso, de acuerdo con la normativa vigente que regula el procedimiento de que se trate y su Modelo Básico de Tramitación.

9.2.10.10. Recursos administrativos

La aplicación “**Tramitagune – Recursos**” es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los recursos administrativos del Gobierno Vasco.

Los recursos administrativos son **actuaciones de los particulares en los que se solicita de la Administración la declaración de nulidad o la anulación de una resolución administrativa o de un acto de trámite**, si éstos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, porque no se consideran acordes con el ordenamiento jurídico o porque están viciados de desviación de poder. Un particular podrá presentar de manera presencial o telemática un recurso de alzada o potestativo de reposición ante la Administración.

9.2.10.11. Registros

La aplicación “**Tramitagune – Registros**” es una herramienta informática diseñada para facilitar y dar soporte a la tramitación electrónica de los Registros del Gobierno Vasco.

Se entiende por Registro el procedimiento mediante el cual se procede finalmente y sin que medie una prueba de acreditación ni examen (se excluyen los carnets y licencias que requieren exámenes), a la inscripción de un acto registral en un Registro Administrativo o Jurídico público de carácter oficial.

Los Registros pueden tener carácter administrativo o jurídico y se configuran como servicios públicos de funcionamiento gratuito para los ciudadanos y ciudadanas y las entidades interesadas en acceder al mismo. La inscripción registral, sin embargo, está normalmente sometida a tasa o precio público regulado.

Los registros tienen, entre otras, las funciones de **calificar, inscribir y certificar los actos** que deban acceder al Registro y dar publicidad de los actos inscritos:

- Gestión registral de actos inscribibles: altas, bajas o cancelaciones de actos.
- Cada persona física o jurídica registrada supone la apertura de una hoja registral junto con un protocolo en el que se depositan cuantos documentos se hayan generado en relación con la misma.
- La inscripción de un acto registral constituye un expediente, de forma que un asiento del registro puede tener asociados varios expedientes.
- Finalmente, los asientos podrán contener, además de inscripciones registrales, anotaciones provisionales, preventivas y Notas marginales.
- Publicidad registral: emisión de Nota informativa, copia simple o compulsada de los asientos y de la documentación depositada en el registro, exhibición de los asientos registrales y emisión de certificados del contenido de los asientos de la hoja registral, ya sean sucintos o literales.