



PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS DE CARÁCTER GENERAL

PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO (FASE 2)

PROPUESTA

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es la concreción de la fase 2 del Plan de de Gestión del Cambio del proyecto de **digitalización de la tramitación de las disposiciones normativas de carácter general** de Gobierno Vasco, determinando los diferentes agentes y/o perfiles que se verán implicados en el mismo y las fichas descriptivas de las acciones divulgativas/formativas.

La Fase 1 de dicho Plan se ha ejecutado en paralelo con las fases de diagnóstico, reingeniería, análisis funcional y de ejecución y desarrollo del proyecto mediante:

- Presentaciones a cargos de los Departamentos del Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos.
- Presentaciones a los integrantes del espacio colaborativo jurídico en red, Legesarea.
- Presentaciones e información del seguimiento y avance del proyecto en reuniones del Grupo de Colaboración del proyecto creado conforme al Acuerdo de Consejo de Gobierno de 9 de febrero de 2010.
- Presentaciones e información del seguimiento y avance del proyecto en reuniones del Grupo de Asesorías Jurídicas de los Departamentos integrado por las personas responsables de los mismos.
- Publicación de diferentes materiales en el espacio colaborativo jurídico en red, Legesarea y acceso a los mismos desde Jakina-información jurídica.
- Publicación de diferentes materiales en euskadi.net, página web del proyecto en Berrikuntza (Dpto. de Justicia y Administración Pública).
- Creación y explotación de un espacio colaborativo del proyecto para todas las personas agentes en el mismo.

2. DESTINATARIOS

Aunque el procedimiento se califica como interno el mismo se materializa en determinados trámites de interacción con la ciudadanía, como el trámite de audiencia y el de información pública. No obstante, el presente plan de gestión del cambio se centra en los agentes internos al



propio Gobierno Vasco y sus Organismos Autónomos, ya que se considera que la divulgación y formación externa se encuentra recogida en la propuesta del plan de comunicación del proyecto de digitalización de ayudas y subvenciones y tiene un carácter transversal a los proyectos de digitalización.

El **público objetivo** de las diferentes acciones formativas/divulgativas del plan de gestión del cambio del proyecto es:

- **Cargos departamentales:** Directoras/es de Servicios, Directores de las unidades administrativas implicadas en el procedimiento y Asesoras/es.
- **Personal administrativo** de altos cargos
- **Responsables de las Asesorías Jurídicas** de los Departamentos.
- **Resto de Asesorías Jurídicas** de las unidades administrativas implicadas en el procedimiento y, en general, personas implicadas en algún momento del procedimiento, bien sean tramitadores principales de un expediente o secundarias, que intervienen en algún trámite concreto del procedimiento (p.ej. emisión de informe o dictamen).

Los **perfiles** pueden ser:

- **Tramitadores/as:** Personas responsables de la tramitación del expediente según el procedimiento establecido. Tienen que tener acceso al visor de expedientes y al cliente de tramitación. Dentro del mismo se distinguen:
 - Tramitadores del procedimiento Ley 8/2003: afecta a todos los Departamentos y OO.AA
 - Tramitadores de los procedimientos de la Ley 16/1994 de Conservación de la Naturaleza del País Vasco y de la Ley 4/1990, de Ordenación del Territorio del País Vasco
- **Órganos DNCG:** Personas responsables de uno o varios trámites concretos del procedimiento que tienen que tener acceso al visor de expedientes y al cliente de tramitación en algún momento del mismo.
- **Otros órganos DNCG:** Personas destinatarias de las solicitudes de informes y dictámenes concretos dependiendo del ámbito de la disposición y que los aportan al expediente.
- **Firmantes:** cargos y personal administrativo de los mismos que deben firmar y/o subir documentos en el cliente de tramitación.

3. FASES

El plan de gestión se plantea en dos fases de acuerdo a la inmediatez de los objetivos de las acciones comunicativas del mismo:



3.1.- Fase A – Puesta en marcha del sistema.

Tiene como objetivo la tramitación telemática de los primeros expedientes de forma inmediata a la puesta en operativo del nuevo sistema y conlleva la identificación de las personas de formación prioritaria:

Asesorías Jurídicas de los Departamentos del proyecto tramitadoras de los expedientes de las iniciativas que se vayan a lanzar de forma inmediata y/o con expedientes en tramitación en fase de iniciación (orden de inicio, orden de aprobación previa, informe del servicio jurídico) tal y como señala el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de diciembre de 2010.

Asesorías jurídicas y personal técnico de las unidades administrativas transversales, órganos y organismos que emiten informes y dictámenes transversales: COJUAE, OCE, Dirección de Innovación y Administración Electrónica, etc.

Firmantes: cargos y personal administrativo de los mismos que deben firmar y/o subir documentos en el cliente de tramitación.

Para este colectivo “de urgencia” o prioritario se reforzarán las acciones comunicativas y formativas con tutoría para los primeros expedientes del personal del proyecto tanto de la Dirección de Innovación y Administración Electrónica como de EJIE.

3.2.- Fase B – Extensión de la utilización del sistema en el conjunto del Gobierno Vasco.

Paralelamente a las acciones descritas en el apartado anterior se organizarán las acciones formativas estables que atiendan las necesidades permanentes de la administración electrónica, ya en un marco formativo común para procedimientos internos y externos

4. RECURSOS

La comunicación necesaria planteada para este proyecto, contempla material formativo/divulgativo para formación y/o guía para el usuario tanto en canal on-line y como presencial.

El Plan de comunicación requiere de cierta infraestructura que permita proporcionar al usuario acceso continuo al material divulgativo/formativo para el correcto uso de la tramitación electrónica. por lo que el entorno apropiado es Internet.



Aunque el entorno lógico es internet, se considera imprescindible la utilización de otros entornos para el acceso a la información y materiales, como el presencial, posibilitando de esta manera que el usuario escoja el medio que considere que se adapta mejor a sus necesidades.

4.1. ON LINE

Teniendo en cuenta los perfiles de usuarios se hace imprescindible posibilitar el acceso a la información desde la red interna del gobierno, aunque los materiales podrán estar también disponibles en internet.

4.1.1. Intranet – Jakina

De forma generalizada, el personal de la administración pública, accede desde su entorno de trabajo de la Intranet corporativa, Jakina a información de carácter general de la administración, por ello, este espacio se considera el adecuado para la publicación del material y en concreto en el apartado de "Recursos", se puede crear un contenido específico sobre la Administración electrónica y, dentro de él, los recursos de la tramitación de los procedimientos y específicamente el de tramitación de las disposiciones normativas de carácter general.

4.1.2. Espacios colaborativos-Sharepoint

La publicación del material y de los diferentes recursos se pondrá a disposición de los integrantes del espacio colaborativo LEGESAREA, operadores jurídicos que intervienen en su mayor parte en el procedimiento que nos ocupa.

4.1.3. Euskadi.net

Dentro de Euskadi.net se considera oportuno publicar la información generada en el proyecto, sin perjuicio de establecer el acceso desde los distintos portales Departamentales y de áreas temáticas.

4.2. PRESENCIAL

4.2.1. IVAP

El IVAP es el organismo competente en la formación de los empleados públicos de la administración, por lo que el modelo formativo se diseñará e impartirá con su colaboración.

4.2.2. Otros

EJIE dispone un acuerdo de colaboración con la empresa ESI, en cuanto a la formación y homologación de contenidos concernientes a las plataformas de Platea Internet y Platea tramitación. En la estructura de EJIE las competencias recaen en el grupo de Consultoría y es esta la que establece los puntos más destacables que deben de superar el personal de las empresas para su homologación.

5. MÓDULOS

De la clasificación en áreas y módulos de los contenidos de tramitación telemática, se han seleccionado aquellos que se estiman convenientes o necesarios para la tramitación telemática del procedimiento de tramitación de disposiciones normativas de carácter general:

5.1.- Área: Herramientas de tramitación electrónica.

	Identificación y firma electrónica	Cliente de tramitación	Gestor de trámites y tareas
Objetivo general	Proporcionar al personal de la Administración General de la CAE conocimientos de los sistemas de autenticación y firma y capacitarles para su uso	Proporcionar al personal de la Administración General de la CAE conocimientos del Cliente de tramitación y capacitarles para su uso	Proporcionar al personal de la Administración General de la CAE conocimientos del Gestor de trámites y tareas (Buzón del funcionario) y capacitarles para su uso
Objetivo específico	Adquirir conocimientos de los sistemas de autenticación y firma y aprender a usarlos	Adquirir conocimientos del Cliente de tramitación y aprender a usarlo	Adquirir conocimientos del Gestor de trámites y tareas (Buzón del funcionario) y aprender a usarlo
Competencias	Conocimientos de sistemas de autenticación y firma Destreza en la firma electrónica	Conocimientos del Cliente de tramitación Destreza en el uso del Cliente de tramitación	Conocimientos sobre Gestor de trámites y tareas (Buzón del funcionario) Destreza en el uso del Gestor de trámites y tareas (Buzón del funcionario)
Programa	Modulo 0: Conceptos generales Modulo I: Uso de los sistemas de firma electrónica	Modulo 0: Conceptos generales Modulo I: Uso del cliente de tramitación	Modulo 0: Conceptos generales Modulo I: Uso del Gestor de trámites y tareas (Buzón del funcionario)

Cliente de Tramitación – Platea Disposiciones Normativas de Carácter General – Gaveta

Objeto:



Describir la tramitación interna de los procedimientos de la familia de disposiciones normativas de carácter general utilizando PLATEA de forma íntegra orientada a los gestores que intervienen. No es objeto de este módulo la parte de negocio desarrollada por cada organismo o área de competencia.

Contenido:

Capítulo IV.1 – Conceptos generales: Procedimientos y marco normativo, tipos de disposiciones, flujogramas, plantillas, tipos de buzones en la herramienta etc.

Capítulo IV.2 – Contenido, estructura y utilidades de la pantalla principal de entrada: Gaveta y visor de expedientes, buscadores y utilidades.

Capítulo IV.3 – Gaveta de expedientes: esperas caducadas, fases y estados de los expedientes, subastados OCE y COJUAE, acceso a documentos...

Capítulo IV.4 – Plantillas y documentos de referencia: plantillas, Manual de Usuario y MBT.

Capítulo IV.5 – Alta de expedientes y configuración previa de los mismos

Capítulo IV.6 – Cliente de tramitación: tareas pendientes, burbuja, historial, paso a mis gestiones, resolución, notificación, estudio de documentación, ...

Capítulo IV.7 – Historial de expedientes

Capítulo IV.8.- Interacción con otras aplicaciones: BOPV, Consejo de Gobierno, Parlamento, COJUAE.

Materiales: este módulo se desarrollará en varios formatos como FAQ's y videos demostrativos de uso.

5.2.- Área: Tramitación electrónica

Modulo 0: Conceptos generales

- Procedimientos y marco normativo, tipos de disposiciones.
- Acuerdos de Consejo de Gobierno de 09/02/2010 y 28/12/2010
- Modelo de Tramitación
- Normalización de documentos (plantillas)

Modulo II: Flujogramas de tramitación y cuadros de fases y estados

- Procedimiento Ley 8/2003
- Procedimientos Ley 16/1994 y 471990
- Procedimientos informe OCE y dictamen COJUAE

Modulo III: Gaveta de expedientes

- Elementos de la Gaveta
- Buscadores y personalización del visor
- Elementos del visor y su utilización



Modulo IV: Inicio de procedimiento

- Configuración previa del expediente
- Notificación de elección del canal de interacción e idioma

Modulo V: Histórico de expedientes

Modulo VI: Interacción con otras aplicaciones

- BOPV
- Consejo de Gobierno
- Parlamento
- COJUAE

Cada módulo se describe en una ficha que recoge el objeto, contenido, materiales. A su vez, cada módulo se desarrolla como capítulos independientes identificándose los soportes en que se van a desarrollar (Manuales tipo FAQs, videos, presentaciones tipo power point).

Cada una de las fichas al estar dividida en diferentes capítulos genéricos y/o específicos que permiten, dependiendo del receptor de la divulgación/formación, elaborar acciones con distintos contenidos y niveles de profundidad.

Para elaborar los contenidos se recopilará todo el material generado en los proyectos. Por lo se considera importante la coordinación y colaboración con todos los agentes implicados en las diferentes temáticas relacionadas con la tramitación telemática como con los responsables de la divulgación y formación a todos los usuarios.

5.3.- Área: Administración electrónica

Curso	Normativa reguladora de Administración electrónica	Reducción de cargas y simplificación
Objetivo general	Proporcionar al personal técnico de la Administración General de la CAE conocimientos generales de la normativa reguladora de la Administración electrónica y específica en diversos ámbitos	Proporcionar al personal técnico de la Administración General de la CAE conocimientos generales de la reducción de cargas y simplificación en los procedimientos administrativos
Objetivo específico	Adquirir conocimientos de la normativa reguladora de la Administración electrónica y capacitar para su aplicación en los procedimientos administrativos	Adquirir conocimientos generales sobre la reducción de cargas y simplificación y capacitar para su aplicación en los procedimientos administrativos
Competencias	Conocimientos de normativa reguladora de la Administración electrónica Capacitar para su aplicación a los procedimientos administrativos	Conocimientos de reducción de cargas y simplificación Capacitar para su aplicación a los procedimientos administrativos
Programa	Modulo 0: Normas básicas - Ley 11/2007 - Firma electrónica - Esquema Nacional de Seguridad - Esquema Nacional de Interoperabilidad	Modulo 0: Conceptos generales - Normativa general y metodología - Gestión por procesos - Reingeniería y simplificación



	- Decreto de medios	
	Modulo 0: Sede electrónica - Conceptos generales - Requerimientos técnicos y funcionales	Modulo I: Sistemas de medición de la reducción de cargas administrativas
	Modulo I: Sistemas de autenticación y firma - Conceptos generales - Requerimientos técnicos y funcionales	Módulo II: Memoria de Análisis de Impacto Normativo.
	Modulo II: Servicios de validación y terceros - Conceptos generales - Requerimientos técnicos y funcionales	
	Modulo III: Copia autentica - Conceptos generales - Requerimientos técnicos y funcionales	
	Modulo IV: Notificación electrónica - Conceptos generales - Requerimientos técnicos y funcionales	

Sistema de autenticación y firma

Objeto:

Mostrar el uso de los certificados que admite la infraestructura tecnológica de tramitación, tanto para la ciudadanía como para los tramitadores. No es objeto de este módulo entrar en temas jurídicos o básicos del uso de la firma electrónica.

Contenido:

Capítulo I.1 - Certificados Reconocidos de personas físicas (Tarjeta Ona, certificado de ciudadano, DNI-e).

Capítulo I.2 - Certificados reconocidos de personas jurídicas (Certificado de entidad, corporativo privado, ...)

Capítulo I.3 - *Certificados usados en la Administración* (órgano, corporativo público, sede electrónica): solicitud de tarjeta, usos, etc.

Materiales:

En este ámbito existe material elaborado por las propias entidades certificadoras o competentes en su emisión por lo que se utilizará utilizar el mismo o bien por habilitación de enlaces a sus páginas web o bien solicitando permisos para exponer en nuestro entorno. Por otra parte, en



euskadi.net ya hay material en este sentido por lo que el cometido será revisar los contenidos y completarlos o actualizarlos si fuera necesario.

Otras utilidades telemáticas

Objeto

Describir diversas utilidades puestas a disposición de la ciudadanía en euskadi.net.

Contenido

Capítulo VI.1 – Firma de documentos y su verificación

Capítulo VI.2 – Verificación de documentos electrónicos mediante huella

Materiales

Este módulo se desarrollará en varios formatos como FAQ´s y videos demostrativos de uso. Los materiales tienen que elaborarse con dos enfoques: para los usuarios internos y externos y teniendo en cuenta que luego se puedan emplear con distintos niveles de profundidad. En el caso de los capítulos 1, 2 los materiales ya se están elaborados y la formación a externos elaborada.

6. PLAN DE DIVULGACIÓN

6.1. Presentaciones a cargos departamentales (Directoras/es de Servicios, Directores de las unidades administrativas implicadas en el procedimiento y Asesoras/es) **y COJUAE**

Presentaciones en reuniones presenciales en el propio Gobierno Vasco.

Se elaborarán presentaciones power point y se utilizarán videos.

6.2. Presentaciones a las personas responsables de las Asesorías Jurídicas de los Departamentos

Independientemente de que las personas responsables de los servicios jurídicos de los diferentes Departamentos acudan a las acciones formativas del proyecto, se prevén también acciones de divulgación dirigidas a ellos mediante presentaciones en reuniones presenciales. Se elaborarán presentaciones power point y se utilizarán videos.

6.3. FAQ´s en JAKINA

El plan de divulgación interno se basa en FAQ´s y videos publicados en JAKINA.

6.4. FAQ´s y videos en euskadi.net

Los FAQ´s y videos se publicarán en euskadi.net.



7. PLAN DE FORMACIÓN

7.1. Curso a tramitadores y otros órganos

Personas responsables de la tramitación del expediente según el procedimiento establecido. Tienen que tener acceso al visor de expedientes y al cliente de tramitación. Dentro del mismo se distinguen:

- Tramitadores del procedimiento Ley 8/2003: afecta a todos los Departamentos y OO.AA
- Tramitadores de los procedimientos de la Ley 16/1994 de Conservación de la Naturaleza del País Vasco y de la Ley 4/1990, de Ordenación del Territorio del País Vasco: afecta fundamentalmente al personal del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca.

Personas responsables de uno o varios trámites concretos del procedimiento que tienen que tener acceso al visor de expedientes y al cliente de tramitación en algún momento del mismo.

7.1.1. Destinatarios

- Responsables de las Asesorías Jurídicas de los Departamentos.
- Resto de Asesorías Jurídicas de las unidades administrativas implicadas en el procedimiento y, en general, personas implicadas en algún momento del procedimiento, bien sean tramitadores principales de un expediente o secundarias, que intervienen en algún trámite concreto del procedimiento (p.ej. emisión de informe o dictamen).

7.1.2. Contenido

Área Herramientas de tramitación electrónica

- Identificación y firma electrónica
- Cliente de tramitación
- Gestor de trámites y tareas

Área Tramitación electrónica

- Modulo 0: Conceptos generales
- Procedimientos y marco normativo, tipos de disposiciones.
- Acuerdos de Consejo de Gobierno de 09/02/2010 y 28/12/2010
- Modelo de Tramitación
- Normalización de documentos (plantillas)
- Modulo II: Flujogramas de tramitación y cuadros de fases y estados



- Procedimiento Ley 8/2003
- Procedimientos Ley 16/1994 y 471990
- Procedimientos informe OCE y dictamen COJUAE
 - Modulo III: Gaveta de expedientes
- Elementos de la Gaveta
- Buscadores y personalización del visor
- Elementos del visor y su utilización
 - Modulo IV: Inicio de procedimiento
- Configuración previa del expediente
- Notificación de elección del canal de interacción e idioma
 - Modulo V: Histórico de expedientes
 - Modulo VI: Interacción con otras aplicaciones
 - BOPV
 - Consejo de Gobierno
 - Parlamento
 - COJUAE

Área Administración electrónica

- Normativa reguladora de Administración electrónica

Modulo 0: Normas básicas

- Ley 11/2007
- Firma electrónica
- Esquema Nacional de Seguridad
- Esquema Nacional de Interoperabilidad
- Decreto de medios
- Normativa general y metodología
- Gestión por procesos
- Reingeniería y simplificación

Modulo 0: Sede electrónica

- Conceptos generales
- Requerimientos técnicos y funcionales

Modulo I: Sistemas de autenticación y firma

- Conceptos generales
- Requerimientos técnicos y funcionales

Modulo II: Servicios de validación y terceros

- Conceptos generales
- Requerimientos técnicos y funcionales

Modulo III: Copia autentica

- Conceptos generales
- Requerimientos técnicos y funcionales



Modulo IV: Notificación electrónica

- Conceptos generales
- Requerimientos técnicos y funcionales
 - Reducción de cargas y simplificación

Modulo 0: Conceptos generales

- Normativa general y metodología
- Gestión por procesos
- Reingeniería y simplificación

Modulo I: Sistemas de medición de la reducción de cargas administrativas

Módulo II: Memoria de Análisis de Impacto Normativo.

7.2.- Otros órganos DNCG y firmantes

7.2.1. Destinatarios

Personas destinatarias de las solicitudes de informes y dictámenes concretos dependiendo del ámbito de la disposición y que los aportan al expediente.

Cargos y personal administrativo de los mismos que deben firmar y/o subir documentos en el cliente de tramitación.

7.2.2. Contenido

Área Herramientas de tramitación electrónica: Gestor de avisos y tareas



8. CRONOGRAMA PREVISTO

Acción	2010				2011				
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Elaboración materiales divulgativos									
Presentación cargos									
Presentación asesorías									
Presentaciones en Jakina, euskadi.net y Legesarea									
Curso prioritario Tramitadores y órganos DNCG									
Curso prioritario otros órganos DNCG									
Firmantes cargos y personal administrativo									
Personal OCE									
Informáticos/as y ATT de EJIE en departamentos									



Tutorías de apoyo en la puesta en operativo (DIAE-EJIE)									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--