



# Modelo de Tramitación Telemática (MTT)

Versión 1



## ÍNDICE

1.	Contexto .....	3
2.	Objeto.....	3
3.	Alcance .....	3
4.	Requisitos Generales .....	5
5.	Familias del Modelo Básico de Tramitación vs. Escenarios del Modelo de Tramitación Telemática .....	8
6.	Escenarios del Modelo de Tramitación Telemática .....	9
6.1	Escenarios de Consulta .....	9
6.1.1	<i>Consulta de Información General sobre los Procedimientos Administrativos .....</i>	9
6.1.2	<i>Consulta de Expedientes .....</i>	14
6.2	Escenarios de Tramitación .....	20
6.2.1	<i>Presentación de Solicitudes y Aportación de Documentos .....</i>	20
6.2.2	<i>Notificación y Comunicación Telemática.....</i>	27
6.2.3	<i>Pago Electrónico .....</i>	32
6.2.4	<i>Certificaciones y Transmisión de Datos .....</i>	41

## 1. Contexto

La Ley 30/1992, de 26 noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus posteriores modificaciones, regula el procedimiento administrativo común, de aplicación general a todas las Administraciones Públicas, y fija las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administrativa. Así mismo establece la posibilidad de utilización de medios telemáticos, e incluso audiovisuales, para facilitar su formulación, siempre que se respeten las garantías jurídicas.

La incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones configuran nuevos escenarios en la Administración Pública que se corresponden con unos nuevos modos de hacer relacionados con conceptos tales como automatización total o parcial de determinados trámites.

En este contexto, se plantea la necesidad de establecer un Modelo de Tramitación Telemática como referente teórico que permita abordar la digitalización de servicios sobre la base del procedimiento administrativo común y en línea con el Modelo Básico de Tramitación.

## 2. Objeto

El Modelo de Tramitación Telemática (MTT) pretende:

- Caracterizar los escenarios de interacción y transacción entre la Administración y los ciudadanos y empresas, que sirvan de referente para el desarrollo de la Administración electrónica.
- Aportar un marco conceptual para el uso de la infraestructura tecnológica desarrollada.
- Establecer el marco para rediseñar internamente los procesos y adaptarlos al mundo digital, integrando con los procesos externos, tanto de comunicación y obtención de información, como de tramites on line y off line, los procesos administrativos y de gestión.
- Facilitar la identificación, racionalización y automatización de los procesos de información y tramitación administrativa.

## 3. Alcance

Se define el Modelo de Tramitación Telemática como el marco conceptual para el conjunto de los elementos de soporte de la tramitación de procedimientos administrativos por medios telemáticos (internet, teléfono...).

Entendemos como elementos de soporte, tanto los Escenarios de interacción y transacción entre la Administración y la ciudadanía y empresas, como los Sistemas, Componentes, Interfaces e Infraestructura necesarios en el desarrollo del procedimiento administrativo de forma telemática.

Los Escenarios se clasifican en función de las fases del procedimiento administrativo en:

**Escenarios de Consulta:** definen el funcionamiento y requisitos necesarios para el acceso a la información general de los procedimientos administrativos o, en particular, de los expedientes individuales.

- Consulta de Información General
- Consulta de Expedientes

**Escenarios de Tramitación:** definen el funcionamiento y requisitos necesarios para intercambio de datos o documentos en los trámites de los procedimientos administrativos, entre al administrado y el gestor,

- Presentación de Solicitudes y Aportación de Documentos
- Notificación y Comunicación Telemática
- Pago Electrónico
- Emisión de Certificaciones y Transmisión de Datos.

Los **Sistemas, Componentes, Interfaces e Infraestructura** configuran la infraestructura que facilita elementos de uso común dentro de la tramitación telemática. Se describen en PLATEA (Plataforma Tecnológica para la E-Administración) y detallan en las Guías de Uso correspondientes desarrolladas por EJE y, básicamente, son los siguientes:

- Sistemas de servicio instrumentales
- Servicio de firma y verificación
- Repositorio de documentos electrónicos
- Servicio de registro telemático
- Servicio de Consulta
- Sistemas horizontales
- Servicio de validación y terceros
- Servicio horizontal de notificación y pasarela de notificación telemática
- Servicio horizontal de pagos
- Certificación
- Componentes de base
- Catálogo de procedimientos
- Procesos de integración
- Proceso presentador de solicitudes (toolkit de formularios)
- Presentación de solicitudes
- Aportación de documentos
- Documentos tipo ejgvDocument
- Interfaces
- En Internet
- Visión del ciudadano "mis Gestiones" / bandeja de notificaciones, pagos y certificaciones
- Web de firma y verificación
- En intranet
- Buzón del funcionario

- Interfaz de Servicios de validación y terceros
- Interfaz de catálogo de procedimientos
- Infraestructura
- REE – Repositorio de Expedientes Electrónicos
- Catálogo de Trámites y Tareas
- Tareas Básicas de Tramitación
- SAT – Sistema de Apoyo a la Tramitación
- CdT – Cliente de Tramitación

## 4. Requisitos Generales

En este apartado se detallan los requisitos generales que aplican en mayor o menor medida a todos los Escenarios, detallándose en cada uno de ellos su aplicación. Los requisitos específicos de cada escenario se definen en los mismos.

### Integración de los Canales de Acceso

Se garantiza al ciudadano la posibilidad de elección del canal de acceso y comunicación (información e interacción/transacción) con la Administración, con plena garantía jurídica y con independencia de que lo modifique durante el desarrollo de las fases del procedimiento administrativo.

El término “canal de acceso” engloba tanto los canales disponibles actualmente, atención presencial, telefónica, internet y servicios virtuales en general, así como los que se desarrollen a futuro.

Para implementar este requisito hay que tener en cuenta:

- La total integración de los canales de forma que se tenga una visión completa de las necesidades e interacciones de la ciudadanía y empresas con la Administración, con información compartida entre los canales y disponible para toda la organización.
- Homogeneidad de trato en todos los canales, sin mayor restricción que la intrínseca del propio canal, con el fin de mantener la convivencia entre ellos.
- Homogeneidad de la oferta de servicios en los distintos canales, asegurando la uniformidad del nivel de servicio
- En los casos en que se restrinja el acceso de las prestaciones de servicios a unos canales determinados, se debe hacer constar este hecho en la normativa que regule el procedimiento.

### Idioma

Se garantiza a la ciudadanía el ejercicio de los derechos lingüísticos reconocidos en las leyes, en particular, los referidos al euskera en la Administración Pública y se posibilita la modificación de la opción lingüística en la tramitación telemática del expediente.

Para implementar este requisito hay que tener en cuenta:

- El derecho que el ciudadano tiene de escoger el idioma con el que se desea comunicarse con la Administración.
- El idioma de comunicación puede ser modificado en los distintos trámites que realice en la Administración.
- En caso de ausencia expresa de la opción del idioma, se entiende que el interesado opta por aquel en que se ha dirigido a la Administración.

### **Acceso a la Información**

Se garantiza a los ciudadanos el acceso, de forma ininterrumpida, tanto a la información general de los procedimientos en lo referente a los requisitos técnicos y jurídicos, como a la información particular de sus expedientes.

Para implementar este requisito hay que tener en cuenta:

- Horario 24x7, es decir acceso a la información, por canales telemáticos, las 24 horas de todos los días del año.
- Incorporar información de todos los procedimientos y expedientes administrativos en euskadi.net.

### **Gratuidad**

Se garantiza a la ciudadanía la gratuidad de sus relaciones con la Administración por medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

Para implementar este requisito hay que tener en cuenta:

- La Administración no podrá exigir contraprestación adicional derivada del empleo de medios electrónicos informáticos y telemáticos en sus relaciones con la ciudadanía, ello sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación de tasas y precios públicos.
- Los documentos electrónicos se pondrán a disposición de los interesados en formatos que permitan de forma gratuita la lectura, comprobación de la firma electrónica y, en su caso, el descifrado.

### **Seguridad y Confidencialidad**

Se garantiza la seguridad en la infraestructura de comunicaciones que se utilice, para transmitir la información entre el emisor y el receptor así como la restricción de acceso y utilización de los datos e informaciones contenidos en los expedientes de los procedimientos administrativos.

Para implementar este requisito hay que tener en cuenta:

- El control de acceso a los sistemas y la utilización restringida por las personas autorizadas de los datos que contengan.
- La transmisión cifrada de las comunicaciones realizadas por internet.
- La prevención de alteraciones o pérdidas de datos y la protección de los sistemas de información y de los datos que contienen frente a la interceptación y manipulación no autorizada.

- Los datos e informaciones contenidos en el expediente solo deben ser utilizados para los fines para los que se han obtenido.

### Conservación

Los documentos que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares y hayan sido producidos mediante técnicas electrónicas, informáticas o telemáticas podrán conservarse en soportes de esta naturaleza, en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo.

Para implementar este requisito hay que tener en cuenta:

- Los medios o soportes en que se almacenan estos documentos deben contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.
- Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, en el curso de las actuaciones administrativas desarrolladas, o los que se emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado.
- Posibilitar a los interesados el visualizar los documentos electrónicos, así como descargarlos acompañados de los elementos que permitan acreditar su autenticidad e integridad. En el caso de los documentos firmados electrónicamente, se debe poder guardar la firma electrónica, el sellado de tiempo y la constancia de la verificación del certificado electrónico con el que se hubieran firmado.
- Se deben adoptar las medidas que garanticen la lectura de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo.
- La unicidad de expediente, es decir, la seguridad de relación entre datos y solicitud.

### Autenticidad, Integridad y no Repudio

Se garantiza la autenticidad, integridad y no repudio de los actos administrativos producidos por medios telemáticos, así como de las actuaciones que la ciudadanía realice por dichos medios en el ámbito del procedimiento, mediante el uso de la firma electrónica reconocida.

Para implementar este requisito hay que tener en cuenta:

- La identificación de los ciudadanos, gestores y órganos administrativos mediante certificados electrónicos reconocidos (autenticidad).
- La utilización de firma electrónica avanzada en los mensajes para asegurar la integridad de los datos transmitidos.
- La identificación de los órganos administrativos implicados en los trámites automatizados mediante la firma electrónica de las aplicaciones correspondientes.
- Los certificados para garantizar este requisito serán aprobados y publicados por el Gobierno.

## 5. Familias del Modelo Básico de Tramitación vs. Escenarios del Modelo de Tramitación Telemática

En el Modelo de Básico de Tramitación se definen distintos tipos de familias de procedimientos en función del agrupamiento de servicios con trámites homólogos y datos invariantes.

En la siguiente tabla se presenta la interrelación de los escenarios con dichas familias.

FAMILIAS DE PROCEDIMIENTOS	ESCENARIOS					
	CONSULTA		TRAMITACIÓN			
	Información general	Consulta de expedientes	Presentación de solicitudes y aportación de documentos	Notificación	Pago	Certificaciones y transmisión de datos
Ayudas y subvenciones	X	X	X	X	X	X
Autorizaciones	X	X	X	X	X	X
Registro	X	X	X	X	X	X
Contratación	X	X	X	X	X	X
Sanciones	X	X	X	X	X	X
Arbitraje	X	X	X	X	X	X
Denuncias y reclamaciones	X	X	X	X	X	X
Pruebas de acreditación	X	X	X	X	X	X
Peticiones de servicio	X	X	X	-	X	-
Inscripciones y suscripciones	X	X	X	-	X	-

## 6. Escenarios del Modelo de Tramitación Telemática

### 6.1 Escenarios de Consulta

#### 6.1.1 Consulta de Información General sobre los Procedimientos Administrativos

##### Objeto

El objeto de este escenario es facilitar a la ciudadanía la información general de todos los servicios y procedimientos administrativos susceptibles de ser solicitados y tramitados a través de los diversos canales disponibles.

El escenario de consulta de información general contempla el canal internet (a través de la web euskadi.net), el telefónico (a través del servicio Zuzenean – 012) y el presencial (a través de los puntos de atención al público - Zuzenean).

Se incluye este escenario en el presente Modelo de Tramitación Telemática porque facilitar esta información a través del canal telemático se considera un requisito necesario para abordar las siguientes fases de la digitalización de servicios, de acuerdo con la ya clásica secuencia: presencia, interacción, transacción y transformación.

##### Alcance

El escenario de “Consulta de Información General” aplica a todas las familias de procedimientos identificadas en el “Modelo Básico de Tramitación” (ver tabla del apartado “5. Familias del Modelo Básico de Tramitación vs. Escenarios del Modelo de Tramitación Telemática”).

La información general a que se refiere este escenario incluye:

- Los datos relevantes de cada procedimiento, como son el Objeto, los Destinatarios, el Órgano y Departamento que lo tramita, el Plazo y Lugar de Presentación de solicitudes, la Documentación a aportar, etc.
- El enlace con la información de contexto o complementaria relevante para los interesados, como, por ejemplo, la normativa que lo regula.
- Los modelos de documentos normalizados existentes para la tramitación del procedimiento, como, por ejemplo, el formulario de solicitud.
- La información general de cada procedimiento administrativo se estructurará en una ficha normalizada para cada familia de procedimientos.
- El conjunto de las fichas que contienen esta información para cada uno de los procedimientos administrativos de la Administración General de la CAE constituye el “Catálogo de Servicios de la Administración”.

##### Descripción

##### *Visión de la Ciudadanía*

##### Acceso al “Catálogo de Servicios”

El ciudadano accederá a la información del “Catálogo de Servicios” a través de euskadi.net.

Este "Catálogo de Servicios" será accesible desde las páginas comunes de euskadi.net (página principal y páginas de personas, empresas y administraciones) y desde la página principal del Gobierno Vasco. Podrá referenciarse, también, desde los Portales de los Departamentos, Organismos Autónomos y Áreas Temáticas.

El acceso a este "Catálogo de Servicios" será público y gratuito, de acuerdo con los criterios generales recogidos en el apartado "5. Requisitos" de este Modelo de Tramitación Telemática.

### **Búsqueda de Servicios**

El "Catálogo de Servicios" dispondrá de utilidades de consulta que faciliten a la ciudadanía encontrar lo que busque en cada momento. Así, podrán disponerse listados de procedimientos en vigor clasificados por diversos criterios (tipo de procedimiento, materia, destinatario, etc.), así como búsquedas avanzadas en las que el ciudadano pueda seleccionar libremente diversos criterios de búsqueda (tipo de procedimiento, materia, destinatario, órgano gestor, fecha de publicación, etc.).

También podrán lanzarse filtros del "Catálogo de Servicios" desde las páginas de los diversos portales de euskadi.net, tanto desde las páginas de los portales comunes de personas, empresas y administraciones, como desde las de los portales departamentales y de las áreas temáticas.

### **Consulta de Información**

El "Catálogo de Servicios" ofrecerá una información homogénea para cada tipo de servicio o procedimiento administrativo.

En el Anexo se incluyen los modelos normalizados para la presentación de la información general de cada tipo de servicio o procedimiento administrativo.

### **Descarga de Formularios**

En las fichas de información general de los procedimientos administrativos se facilitará el acceso a los formularios normalizados necesarios para su tramitación, de forma que los ciudadanos puedan imprimirlas y presentarlas en la Administración por cualquiera de los medios tradicionales de tramitación: el presencial y el correo postal.

Estos formularios normalizados deberán cumplir las normas establecidas en el Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Vasco, aprobado por Decreto 318/1999, de 31 de agosto.

### **Acceso a la Tramitación Telemática**

Los procedimientos que dispongan de tramitación telemática permitirán el acceso a la misma desde la ficha de información general, sin perjuicio de que en el portal se habiliten, además, otros accesos a la tramitación telemática.

### **Servicios de Valor Añadido**

El "Catálogo de Servicios" podrá ofrecer servicios de suscripción a sus contenidos, de forma que los usuarios puedan solicitar que se les envíen avisos cuando se publiquen informaciones de su interés.

### ***Visión del Gestor***

### **Acceso al Mantenimiento del "Catálogo de Servicios"**

Para crear y modificar la información general de los procedimientos administrativos que se publica en el “Catálogo de Servicios”, los gestores de esta información acceden a la herramienta informática denominada “Gestor de Contenidos”.

El acceso al “Gestor de Contenidos” se realiza mediante el sistema de identificación de usuarios corporativo del Gobierno Vasco (XLNets o sistema equivalente que se habilite), de acuerdo con los permisos correspondientes con la organización establecida para ello en cada Departamento.

De acuerdo con estos permisos de acceso, cada gestor accede a las fichas de los procedimientos de su responsabilidad, que estarán albergados en euskadi.net según la organización establecida.

El mantenimiento de esta información se rige por los criterios organizativos de la Gestión de Contenidos, recogidos en el Manual de Organización y Funcionamiento del Modelo de Internet y en el Manual de Usuario del Gestor de Contenidos.

### **Creación/Modificación de una Ficha Nueva**

A efectos de su publicación en la web, cada familia de procedimientos administrativos está caracterizada como un tipo de contenido: por ejemplo, ayudas, autorizaciones, sanciones, contratación, etc. Cada tipo de contenido tiene una plantilla de captura de datos y una o varias plantillas de visualización en web.

El autor del contenido crea o modifica la ficha utilizando la plantilla correspondiente al tipo de contenido de que se trate.

Para modificar una ficha previamente creada, el autor identificará el contenido, bien directamente en el área de trabajo y tipo de contenido que corresponda, o bien mediante la utilidad de búsqueda disponible en el “Gestor de contenidos”.

En el Anexo se incluyen las plantillas de captura de datos para cada Tipo de Contenido que corresponde con alguna familia de procedimientos administrativos.

### **Aprobación y Publicación**

El editor del contenido aprueba la información creada, utilizando también para ello el “Gestor de Contenidos”.

Una vez aprobado el contenido, el editor puede ordenar su publicación inmediata, o bien programar la publicación a una fecha y hora determinadas.

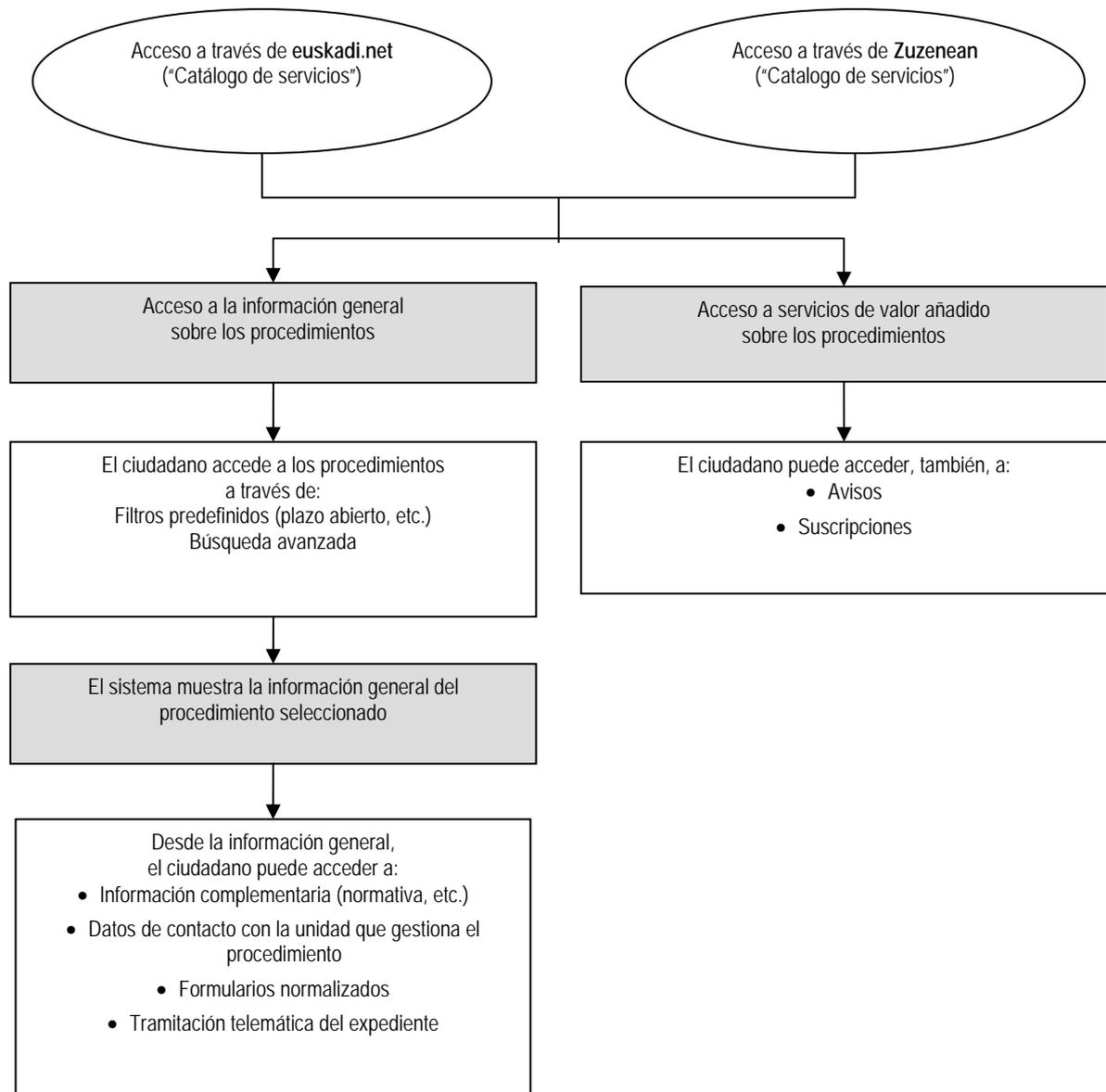
### **Información de Referencia**

Puede ampliarse esta información consultando los siguientes documentos:

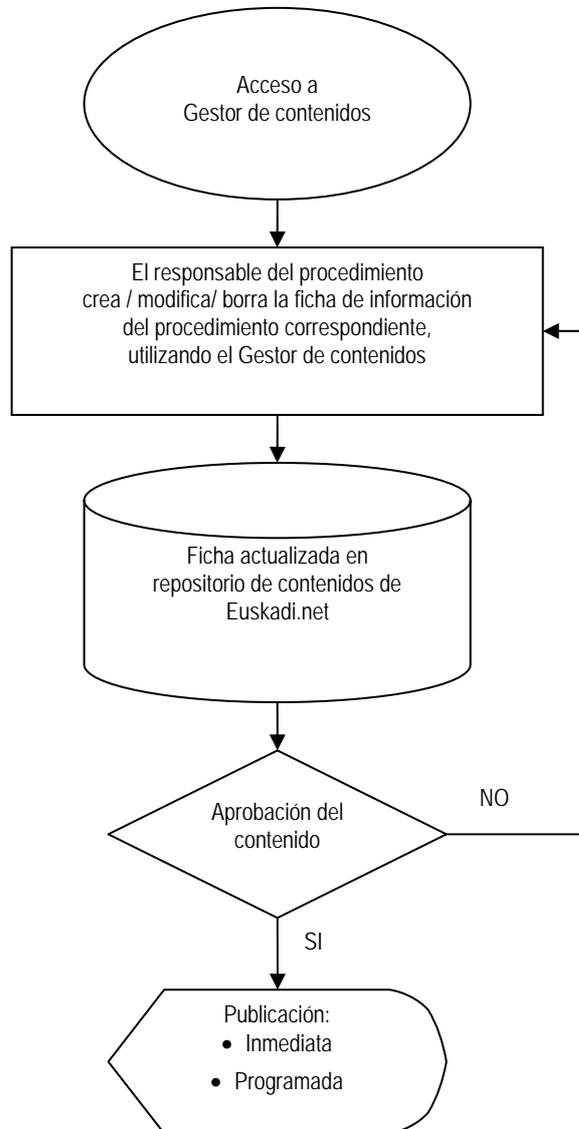
- Decreto por el que se regula el Modelo de Presencia en Internet de la Administración de la CAE.
- Manual de Organización y Funcionamiento del Modelo de Internet
- Manual de Usuario del Gestor de Contenidos
- PLATEA (Plataforma Tecnológica para la E-Administración)

## Flujograma

### *Visión de la Ciudadanía*



### Visión del Gestor



### Requisitos

El acceso a este "Catálogo de Servicios" se realizará de acuerdo con los criterios generales recogidos en el apartado "4. Requisitos Generales" de este Modelo de Tramitación Telemática.

### Herramientas

- Página WEB de la Administración
- Gestor de Contenidos

## 6.1.2 Consulta de Expedientes

### Objeto

Facilitar a los ciudadanos y a las empresas la consulta telemática de la información relativa a los expedientes en los que figuren como interesados, que estén en tramitación o que hayan sido tramitados en la Administración.

### Alcance

El escenario de Consulta de Información General aplica a todas las familias de procedimientos identificadas en el "Modelo básico de tramitación" (ver tabla del apartado "5. Familias del Modelo Básico de Tramitación vs. Escenarios").

La información a que se refiere este escenario incluye lo siguiente:

- Expedientes en tramitación
- Subsanaciones de documentación
- Pagos
- Notificaciones y comunicaciones
- Recursos
- Certificados
- Expedientes históricos (cerrados)

Este escenario contempla, tanto el acceso por internet a través del portal web euskadi.net, como el telefónico mediante el Servicio Zuzenean – 012.

### Descripción

#### *Visión de la Ciudadanía*

#### **Acceso a la Consulta de Expedientes**

##### *A través de "Mis gestiones" en "euskadi.net"*

Esta Consulta será accesible a través de la sección "Mis gestiones" de "euskadi.net", que estará referenciada, tanto desde las páginas comunes de (página principal y páginas de personas, empresas y administraciones), como desde la página principal del Gobierno Vasco. Podrá referenciarse, también, desde los Portales de los Departamentos, Organismos Autónomos y Áreas Temáticas.

La seguridad de acceso a la consulta se garantizará mediante el certificado de firma electrónica emitido por la entidad de certificación electrónica IZENPE o por cualquier otro certificado homologado por el Gobierno Vasco, de acuerdo con las políticas de certificación y con el cuadro de uso de los certificados incluido en el apartado de Requisitos.

##### *Mediante "Zuzenean - 012"*

Se accede a esta consulta marcando el número de teléfono 012.

La seguridad de acceso a la consulta telefónica se garantizará mediante un sistema de identificación alfanumérico a modo del "juego de barcos" que incorpora la tarjeta de firma electrónica emitida por la entidad de certificación IZENPE o por cualquier otra homologada por el Gobierno Vasco,

En ambos casos, los representantes de las personas interesadas podrán acceder a los expedientes de las personas a las que representan en los términos establecidos en el apartado de Requisitos.

### **Consulta de Expedientes en Tramitación**

#### *A través de "Mis gestiones" en "euskadi.net"*

Una vez la persona interesada se haya autenticado, accederá a la relación de expedientes que tenga abiertos en la Administración.

A través de esta Consulta el interesado podrá conocer la cronología de trámites realizados en cada expediente, en qué situación se encuentran actualmente y, cuando el siguiente trámite deba ser realizado por el ciudadano, éste podrá acceder a la tramitación telemática directamente desde la consulta, siempre y cuando el expediente de que se trate disponga de los medios necesarios para ello.

Desde la Consulta de Expedientes podrá accederse, también, a los documentos electrónicos del expediente.

Como se ha indicado en el apartado "B. Alcance", desde la Consulta de Expedientes podrá accederse, también, a las siguientes informaciones:

- Subsanaciones de documentación
- Pagos
- Notificaciones y comunicaciones
- Recursos (punto 3 de este apartado)
- Certificaciones en plazo de vigencia (para su descarga)

Los servicios de pago y de notificación disponen de una bandeja donde el ciudadano puede encontrar los que tiene pendientes de tramitar. Desde la Consulta de Expedientes se accede a las bandejas de estos servicios.

La Consulta de Expedientes deberá permitir la búsqueda y filtrado de los mismos para facilitar su localización por las personas interesadas, en previsión de que algunas de ellas puedan tener un número elevado de expedientes en tramitación (este puede ser el caso, por ejemplo, de empresas y de gestorías que actúen en representación de sus clientes).

Se facilitarán textos significativos (como la denominación del expediente) que faciliten la localización de los expedientes, de forma que el usuario no necesite recordar el número de expediente, ni el número de registro, ni ningún otro código administrativo.

#### *Mediante "Zuzenean - 012"*

Mediante la consulta telefónica se tendrá acceso a la información sobre el estado actual del expediente y la cronología de trámites realizados hasta la fecha.

No podrá accederse mediante este canal a la tramitación telemática del expediente.

## Consulta de Expedientes Recurridos

### A través de "euskadi.net"

Las personas interesadas podrán acceder desde el expediente de origen al del recurso y desde este al expediente de origen, ya que los recursos se vincularán a los expedientes en los que tienen su origen.

## Consulta de Expedientes Cerrados

Desde la Consulta de Expedientes se podrá acceder a los cerrados o históricos durante un plazo de tiempo que dependerá de cada tipo de expediente.

## Acceso a la Tramitación Telemática

Como se ha señalado en el apartado de "Consulta de expedientes en tramitación", cuando el siguiente trámite del expediente deba ser realizado por el usuario, este podrá acceder a la tramitación telemática directamente desde la consulta, siempre y cuando el expediente de que se trate disponga de los medios necesarios para ello.

Los trámites telemáticos accesibles desde la Consulta de Expedientes serán los siguientes:

- Modificar datos de notificación y comunicación
- Modificar datos de aviso
- Aportación de documentos
- Realizar pagos
- Aceptar o rechazar notificaciones

El detalle de cada una de estas tramitaciones se explica en el escenario descriptivo correspondiente.

## Servicios de Valor Añadido

Las personas interesadas podrán suscribirse a los servicios de aviso, de forma que se les comuniquen, a través del canal o canales de su elección, las novedades que se produzcan con respecto a la tramitación de sus expedientes.

## *Visión del Gestor*

### Repositorio de Datos

La información que permite la consulta de expedientes reside en un repositorio de datos que se alimenta por las dos fuentes siguientes:

- las aplicaciones departamentales que gestionan expedientes vuelcan datos en el repositorio, de acuerdo con una estructura común definida en el Modelo Básico de Tramitación (MBT)
- los servicios comunes de la Administración electrónica vuelcan en el repositorio los datos de los trámites que se realizan telemáticamente

### Adecuación de las Aplicaciones al MBT

Las aplicaciones departamentales deben cumplir el MBT para pasar datos al repositorio común de Consulta de Expedientes. Es decir, las aplicaciones departamentales deben contemplar los trámites y datos comunes definidos en el MBT para cada familia de procedimientos.

Esta condición hace posible ofrecer al ciudadano una visión homogénea de los expedientes pertenecientes a una misma familia de procedimientos, con independencia del órgano y del Departamento responsable de su gestión.

Este requisito se refiere, tanto a las aplicaciones departamentales que únicamente pasan datos al repositorio para la Consulta por parte de la ciudadanía, como a aquellas que, además, hacen uso de otros servicios de la Administración electrónica.

### **Traspaso de Datos al Repositorio**

Una vez que las aplicaciones se han adaptado al MBT, pueden traspasar datos al repositorio común de consulta, siguiendo la metodología y los protocolos diseñados para ello por EJIE.

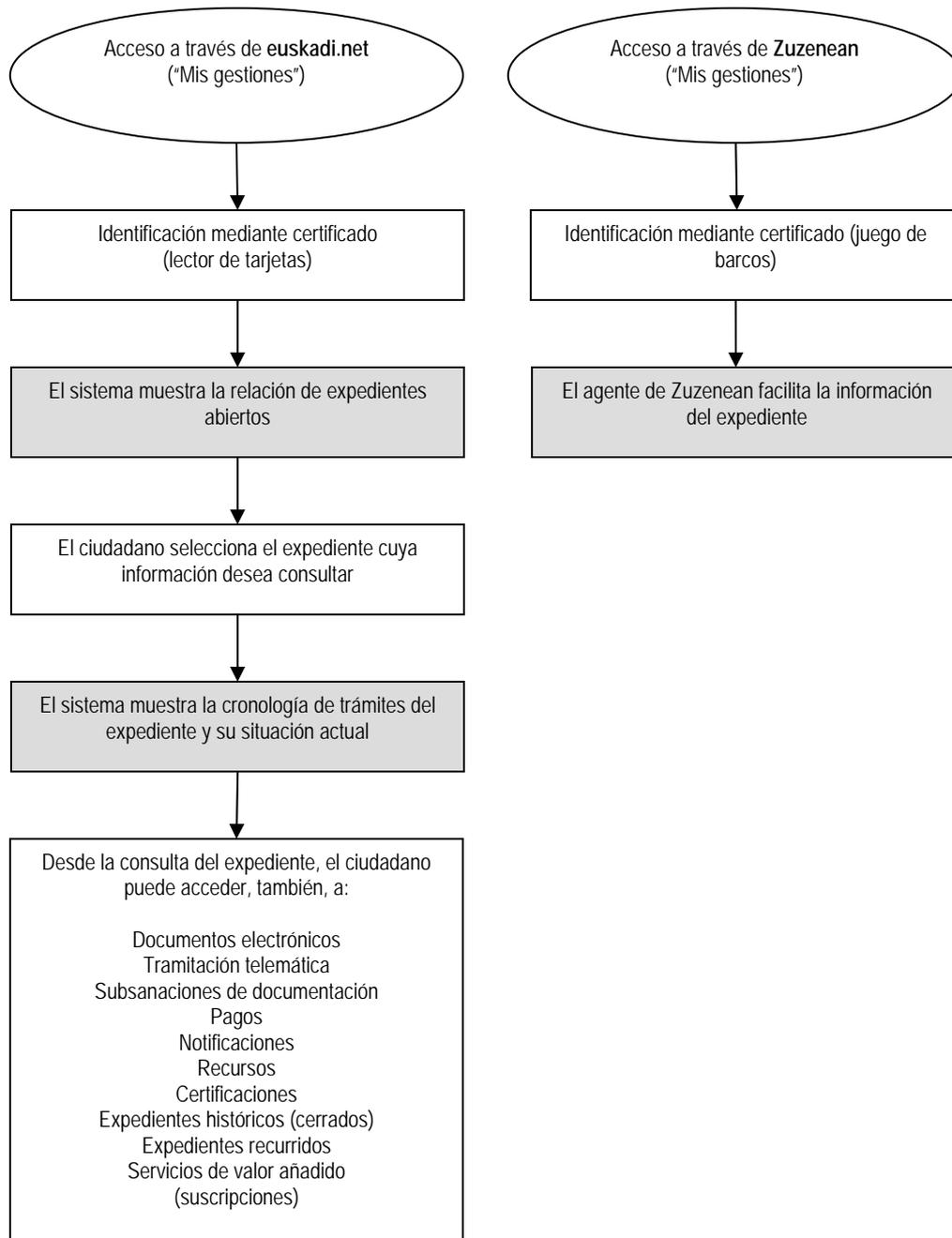
Estos traspasos se realizan de forma automática, bien cada vez que se produce una actualización, o bien con la periodicidad que se establezca en cada caso.

Los expedientes pueden hacer uso de esta utilidad de consulta telemática con independencia de que utilicen o no otros servicios de la tramitación telemática.

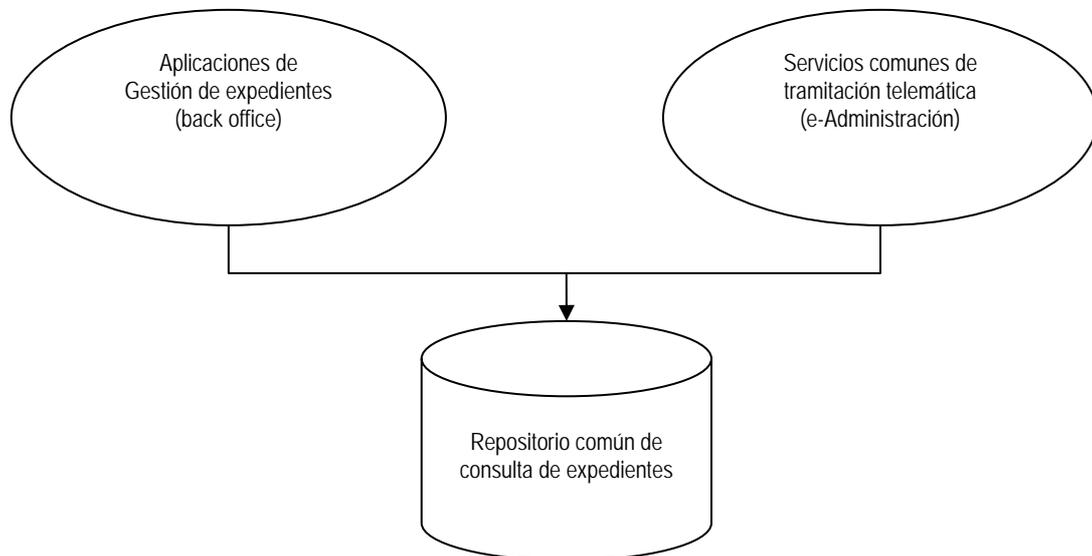
Por tanto, el escenario de consulta de expedientes no tiene una gestión interna específica, sino que es la propia gestión del expediente, bien mediante las aplicaciones departamentales de gestión, bien mediante los servicios de tramitación telemática, la que alimenta el repositorio de datos para la consulta telemática por parte de la ciudadanía.

## Flujograma

### Visión de la Ciudadanía



### *Visión del Gestor*



### **Requisitos**

El acceso a este "Catálogo de Servicios" se realizará de acuerdo con los criterios generales recogidos en el apartado "4. Requisitos Generales" de este Modelo de Tramitación Telemática.

Seguridad de acceso: en la sección "Mis gestiones" de "euskadi.net" se facilitará la información actualizada sobre los certificados digitales admitidos para el acceso a la consulta de expedientes, con indicación de la información que puede consultarse con cada uno de los certificados admitidos.

### **Herramientas**

- Página WEB de la Administración
- Gestor de Contenidos
- PLATEA (Plataforma Tecnológica para la E-Administración)

## 6.2 Escenarios de Tramitación

### 6.2.1 Presentación de Solicitudes y Aportación de Documentos

#### Objeto

El objeto de este escenario es posibilitar a la ciudadanía presentar solicitudes y aportar documentos en la Administración, por vía telemática, en los servicios relacionados en el "Catálogo de Servicios".

#### Alcance

El ámbito de aplicación de este escenario son todas las familias de procedimientos relacionadas en el apartado 5 de este documento.

El escenario se refiere tanto a la presentación de solicitudes que abren un expediente en un procedimiento como a la aportación de documentos a expedientes preexistentes abiertos.

#### Descripción

##### *Visión de la Ciudadanía*

##### **Acceso a la Tramitación Telemática**

El ciudadano accede mediante el navegador a la página web, euskadi.net, siendo este el único canal válido para la presentación de solicitudes o la aportación de documentos por vía telemática.

Previamente a la presentación de solicitudes en cualquier procedimiento administrativo, el ciudadano tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se proponga realizar.

El acceso a la web y a la información se describe en los escenarios de "Consulta de Información General sobre los Procedimientos Administrativos" o "Consulta de Expedientes".

##### **Cumplimentación de Solicitudes**

La cumplimentación de solicitudes puede realizarse de forma anónima o con autenticación, dependiendo de la naturaleza de los procedimientos, en ambos casos el ciudadano selecciona, en el servicio de su interés, el modelo normalizado de solicitud.

Si está abierto el plazo de presentación de solicitudes le muestra el formulario pudiendo cumplimentar los datos requeridos de:

- información de identificación del ciudadano,
- información propia del procedimiento que se está tramitando.

En el caso de que se haya autenticado y siempre que previamente haya dado autorización expresa para la reutilización de sus datos que obren en poder de la Administración, el solicitante dispone de ayudas que le facilitan

la cumplimentación, como por ejemplo: datos de identificación, direcciones de avisos de notificación, etc. cumplimentados.

Además, los modelos normalizados de solicitud deben contener necesariamente los siguientes apartados:

a) En relación con la notificación, se incluyen apartados para que el interesado:

- Señale el canal que escoge para que se le practique la notificación:
  - Si el medio es presencial debe indicar el lugar de notificación
  - Si el medio es telemático, la notificación se le practica en la bandeja de notificaciones en euskadi.net
- Determine, en su caso, el idioma oficial en que la Administración ha de realizar la notificación.
- Señale el medio para que se le envíe el aviso de notificación, correo electrónico, SMS, etc.

b) En relación con los datos de carácter personal consignados en el modelo normalizado que vayan a ser objeto de tratamiento automatizado, deben figurar convenientemente destacadas las advertencias a que se refiere el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y el artículo 6 de la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos, así como la norma de creación del fichero al que tales datos vayan a ser incorporados.

c) En relación con las transmisiones de datos, y siempre que el procedimiento requiera la aportación de cualquier tipo de certificación, debe establecerse un apartado para que el interesado deje constancia, en su caso, del consentimiento para que los datos objeto de certificación puedan ser solicitados directamente a la Administración original, salvo cuando no sea preciso recabar el consentimiento de acuerdo con la legislación de protección de datos.

Una vez cumplimentado el formulario se verifica, mediante servicios de validación asociados al mismo, si los datos cumplen con los requerimientos del procedimiento que está tramitando de forma que se eviten subsanaciones posteriores.

### **Adjuntar Documentos a la Solicitud**

En la mayoría de los procedimientos administrativos el ciudadano debe de aportar documentos junto con el modelo normalizado de solicitud.

Para anexarlos el ciudadano puede decidir, siempre y cuando la norma que regule ese procedimiento no haga referencia expresa en sentido contrario, entre:

- adjuntarlos electrónicamente a la solicitud y continuar la tramitación telemática,
- remitir los documentos por otros canales, presencial o correo postal, en un momento posterior al registro de la solicitud. El ciudadano debe ser informado de las repercusiones que tiene la no presentación de la documentación o su entrega con posterioridad a la fecha límite de presentación de solicitudes establecida en el procedimiento.

En el formulario se le indica el listado de documentos a aportar, con indicación de si son obligatorios y si deben ir firmados.

Para aportar documentos se le facilitan controles para seleccionar la ruta del documento a aportar. Si debe ir firmado, se le facilita que lo firme o aporte la firma. Así mismo, el ciudadano puede escribir un texto explicativo del documento que aporta.

En el caso de que el documento obre en poder de la Administración, hay dos opciones:

- que el ciudadano autorice a la Administración para que acceda al mismo
- que se le facilite un listado de los documentos disponibles de anteriores tramitaciones, siempre que previamente se haya autenticado y hubiera dado su autorización expresa para que se reutilizaran, permitiéndole seleccionarlo y adjuntarlo a la solicitud.

Antes de proseguir la Administración comprueba si se han aportado los documentos requeridos y si los certificados de firma usados en los documentos son válidos.

En el caso de que desee aportar documentos a un expediente abierto, se procede de la misma forma que en la aportación de documentos a tramitaciones que abren un expediente. El acceso a esta tramitación se describe en el escenario de "Consulta de Expedientes".

### **Otros requerimientos de la Solicitud**

Un caso particular de documentos a aportar son las certificaciones, la forma de solicitarlas y aportarlas se describe en el escenario de "Certificaciones y Transmisión de Datos".

En el caso de datos que están en poder de la propia Administración o de otras Administraciones el ciudadano puede autorizar a la Administración para que los recabe.

La descripción de esta interacción se describe en el escenario de "Certificaciones y Transmisión de Datos".

En el caso de que deba pagar tasas, el formulario le presenta la liquidación del pago o le proporciona la forma de realizar el pago se describe en el escenario de "Pago Electrónico".

### **Firma de la Solicitud**

Inicialmente todos los actos que los ciudadanos realizan en el ámbito del procedimiento por medios telemáticos requieren firma electrónica reconocida para garantizar la autenticidad e integridad de los mismos.

Sin embargo, quedan exceptuados de este régimen los procedimientos de selección de personal, los derivados de la Ley 8/1994, de 27 de mayo, de relaciones con las Colectividades y Centros Vascos en el Exterior de la Comunidad Autónoma del País Vasco, los de identificación de las personas beneficiarias para el acceso a la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud en la Comunidad Autónoma del País Vasco a que se refiere el Decreto 251/2005, de 20 de septiembre, por el que se regula la identificación de las personas usuarias para el acceso a la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud, los de cita previa en los servicios de atención primaria. En estos casos la autenticidad e integridad de las actuaciones que realicen los ciudadanos podrán garantizarse por medios distintos.

En el caso de solicitudes en que posteriormente existe un trámite de pago o que requieren la personación del ciudadano, se puede analizar la conveniencia de sustituir la firma electrónica reconocida por el propio acto del pago o posponerla al acto de personación.

En aquellos casos en que se requiere firmar el modelo normalizado de solicitud y/o los documentos que se anexan, el ciudadano genera la firma mediante el certificado electrónico reconocido emitido por una autoridad de certificación.

Esta firma electrónica se basa en dos claves complementarias:

- una privada, que identifica de forma unívoca al firmante, y que se guarda en una tarjeta criptográfica protegida por un PIN.
- una pública que se puede visualizar en un certificado digital, público y accesible y que garantiza que dicha clave pertenece a la persona reseñada y la identifica de forma segura. Este certificado debe ser avalado por un prestador de servicios de certificación.

El certificado le permite identificarse ante terceros, proteger la información que transmite y evitar que su identidad sea suplantada.

### **Presentación de Solicitudes por Representación**

Por otra parte, el ciudadano, persona física o jurídica, puede actuar en los procedimientos en persona o representación, cuando sea mediante representación está debe de acreditarse mediante documento, que puede incorporarse al expediente según establezca la norma que lo regula:

- adjuntando el documento en la sesión de presentación de la solicitud,
- posponiendo la presentación del documento a una fase posterior, y realizándola por otros canales (presencial, correo postal, ...). La presentación de la solicitud se da por realizada, quedando en suspenso hasta que se formalice este trámite,
- comunicando que el documento obra en poder de la Administración y dando la conformidad para que el órgano gestor lo obtenga de otros órganos de la Administración o de otras Administraciones o Instituciones.

### **Envío de la Solicitud**

Cuando el ciudadano envía la solicitud, se aplica un contexto seguro a la solicitud por el cual se restringe el acceso a los datos de las personas autorizadas, se previene la alteración o pérdida de los datos y se protegen los sistemas de información y los datos que contienen frente a la interceptación o manipulación no autorizada.

### **Registro de la Solicitud**

Registrada la solicitud en el Libro de Registro, se le remite un mensaje de confirmación firmado digitalmente por la Administración, que se configura de forma que pueda ser por el ciudadano:

- impreso, con valor de justificante informativo y sin validez jurídica,
- archivado electrónicamente, con valor de acuse de recibo y con validez jurídica,

que consiste en la obtención de un documento donde se especifican los datos necesarios que identifican al expediente y la posibilidad de obtener el justificante de registro.

El justificante de registro tiene valor de recibo de presentación de solicitudes y refleja la información del registro de la solicitud. Lleva adjunta la propia solicitud y los documentos aportados y la firma de la Administración responsable. Incluye:

- N° de registro
- Fecha y hora de registro
- Fecha y hora de presentación de la solicitud
- Órgano de destino de la solicitud
- Descripción del asunto de la solicitud
- Listado de documentos aportados.

El ciudadano puede verificar mediante la firma de la Administración que el contenido no ha variado.

Por otra parte, el ciudadano debe de ser avisado de que en caso de que no reciba mensaje de confirmación, o de que reciba un mensaje de indicación de error o de deficiencia en la transmisión esto implica, que la recepción de la solicitud no se ha producido debiendo volver a realizar la presentación.

### *Visión del Gestor*

#### **Elaboración de Formularios**

La presentación de solicitudes por vía telemática va a poder realizarse a cualquier procedimiento definido en el "Catálogo de Procedimientos".

El primer paso es dar de alta el procedimiento en el "Catálogo de Procedimientos" para ello hay que definir los datos y trámites de acuerdo al Modelo Básico de Tramitación y que son:

- datos básicos de inicio del procedimiento (como por ejemplo: plazo de presentación, órgano gestor, etc.)
- datos básicos del solicitante
- los datos específicos del procedimiento que deben recogerse en la solicitud
- lista de documentos que tienen que aportarse junto con la solicitud con indicación de si son obligatorios, si deben firmarse y si pueden ser obtenidos por la Administración,
- datos para generar peticiones de pago y su información
- validaciones asociadas al formulario (datos de cumplimentación obligatoria, datos precumplimentados)

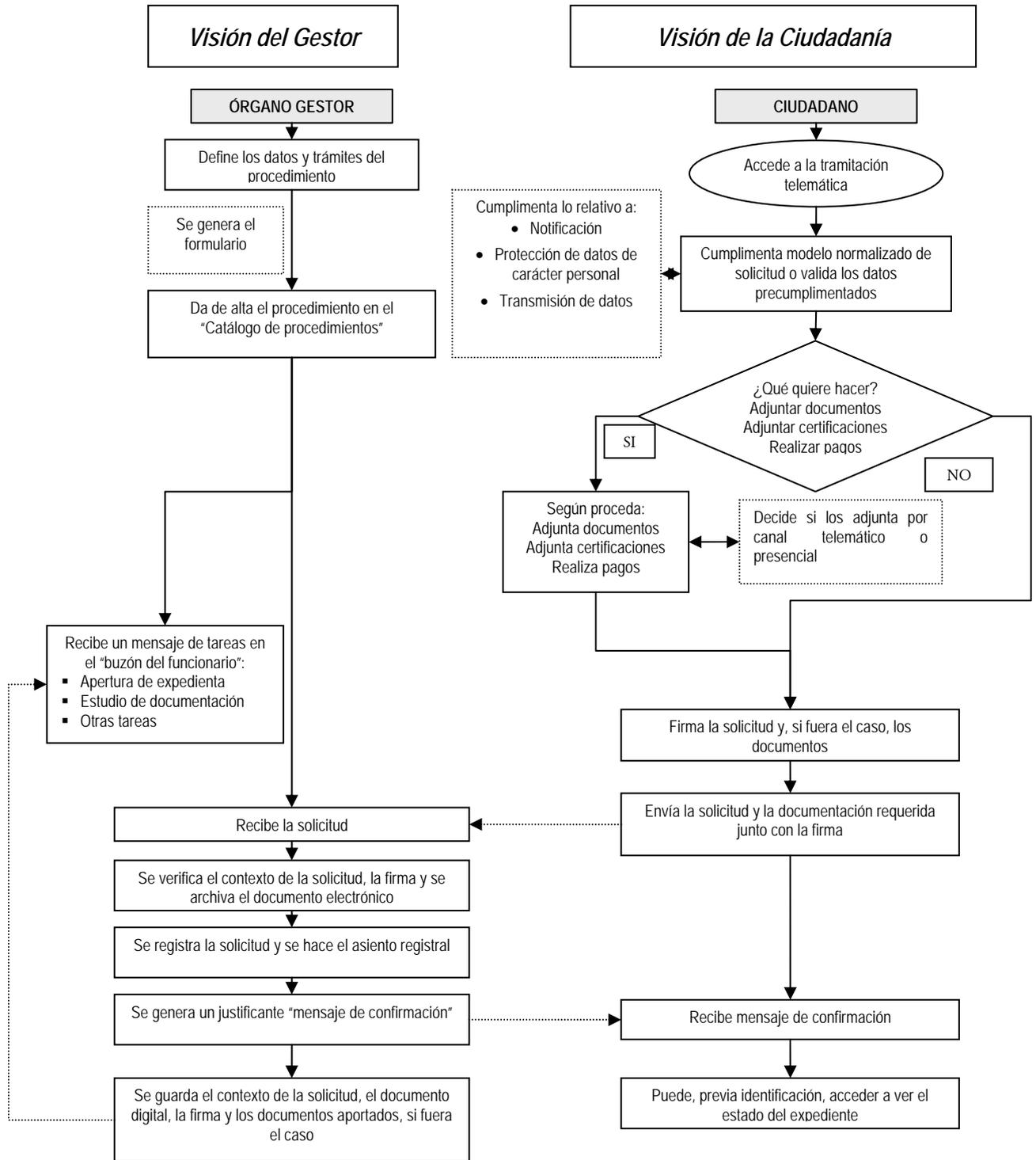
Para la generación de formularios existen dos posibilidades que se utilice de forma integral la infraestructura de Administración electrónica, en cuyo caso el "Toolkit de Formularios" establece la estructura y apariencia del formulario, o que la generación de la solicitud sea responsabilidad de una aplicación externa que conecte con el "Proceso de Presentación de Solicitudes". En este caso, es decir si la aplicación existe o si necesita más posibilidades que las que ofrece la infraestructura, para la estructura y apariencia del formulario debe atenderse las indicaciones del Libro de estilo correspondiente.

## Tramitación de Solicitudes

La Administración recibe la solicitud, poniéndose en marcha el proceso de Presentación Formal de Solicitudes (PFS) que:

1. Verifica el contexto de la solicitud, es decir, la información relativa a:
    - el procedimiento
      - datos generales
      - datos de quien va a atender la solicitud
    - los interesados
      - datos personales
      - información sobre notificación
      - información de aviso
      - lengua en la que solicita tramitar el expediente
    - los documentos aportados
  2. Verifica la firma de la solicitud
  3. Archiva, en el Repositorio de Documentos Electrónicos (RDE), la solicitud, la firma electrónica reconocida y los documentos aportados.
  4. Registra la solicitud en el "Registro Telemático" y realiza el asiento registral en el Libro de Registro
  5. Genera un justificante, mensaje de confirmación firmado digitalmente por la Administración, que se remite al ciudadano. La Administración mediante el envío del mensaje de confirmación, reconoce el momento de entrega de la solicitud (fecha y hora de presentación y fecha y hora de registro) y expresa su obligación de custodia.
  6. Se crea la carpeta electrónica en el Repositorio de Expedientes Electrónicos (REE) y se almacenan los datos y los identificativos de los documentos y les adjudica un identificador, que puede ser usado para permitir el acceso al ciudadano una vez identificado
  7. Se envía un mensaje de tareas al Buzón del Funcionario.
- El funcionario o el órgano gestor, a través de este buzón, accede a las tareas pendientes y que pueden ser:
- apertura de un expediente,
  - estudio de documentación
  - otras tareas.

Flujograma



Requisitos

Además de los requisitos generales descritos en el apartado "4. Requisitos Generales" de este Modelo de Tramitación Telemática., este escenario debe tener en cuenta los siguientes requisitos específicos:

Acceso a los registros y archivos: se garantiza al administrado el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los datos suministrados por él.

Modelos y sistemas normalizados: se adoptan las medidas necesarias para poner a disposición de los interesados los modelos y sistemas normalizados en la presentación de solicitudes.

## Herramientas

- Web de la Administración: euskadi.net
- Catálogo de procedimientos
- Procesos de integración
- Presentación de solicitudes
- Proceso presentador de solicitudes (toolkit de formularios)
- Aportación de documentos
- Repositorio de documentos electrónicos
- Servicio de registro telemático
- Servicio de firma y verificación
- Servicio horizontal de notificación y pasarela de notificación telemática
- Servicio horizontal de pagos
- Servicio de validación y terceros (SVT)
- Visión del ciudadano "mis gestiones"
- Buzón del funcionario.
- Repositorio de expedientes electrónicos

## 6.2.2 Notificación y Comunicación Telemática

### Objeto

El objeto de este escenario es notificar y comunicar a los interesados, por medios telemáticos, tanto las resoluciones y actos administrativos, como las informaciones que afecten a sus derechos e intereses, en relación con el procedimiento de tramitación de un expediente particular.

### Alcance

El ámbito de aplicación de este escenario son todas las familias de procedimientos relacionadas en el apartado 5 de este documento.

En este escenario de Notificación y Comunicación Telemática se debe diferenciar, por un lado, el alcance de la notificación telemática, y por otro, el de la comunicación telemática, así:

- La notificación es referida a la comunicación a los interesados de las resoluciones y actos administrativos, del expediente particular, que afecten a sus derechos e intereses, debiendo contener el texto íntegro de la resolución o de los actos administrativos, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos.
- La comunicación es referida, simplemente, a la remisión a los interesados de las informaciones, del expediente particular, que afecten a sus derechos e intereses.

## Descripción

### *Visión de la Ciudadanía*

#### **Consentimiento a la Notificación y Comunicación Telemática**

Previamente a poder efectuar notificaciones y comunicaciones por medios telemáticos, el ciudadano debe haber dado su consentimiento a que se le practique la notificación por este medio. Así, el consentimiento a la práctica de la notificación por medios telemáticos, llevará implícito el consentimiento a la comunicación telemática. Además se le debe haber ofertado la opción de suscribirse al servicio de avisos, que es un servicio de cortesía de la Administración por el cual recibe un mensaje (correo electrónico, SMS,...) que le avisa de que se ha puesto a su disposición una notificación o comunicación en la bandeja de notificaciones y comunicaciones en euskadi.net.

El consentimiento a la notificación y comunicación telemática se recoge en el modelo de solicitud normalizado descrito en el escenario de "Presentación de Solicitudes y Aportación de Documentos".

El ciudadano puede realizar, en cualquier momento de la tramitación, las siguientes acciones:

- consentir y revocar el uso de medios telemáticos en la notificación y comunicación.
- determinar, en su caso, el idioma oficial en que la Administración ha de realizar la notificación o comunicación.
- indicar, y en su caso modificar, el medio de recepción de los avisos de notificación y comunicación telemática (correo electrónico, SMS, ...)

El administrado, persona física o jurídica, puede actuar en los procedimientos en persona o por representación, cuando sea mediante representación está se habrá acreditado y figurará en el expediente. Cuando el interesado faculte a un representante para la recepción de notificaciones o comunicaciones en su nombre, deberá figurar de forma expresa en el apoderamiento el consentimiento del representante a la recepción de las notificaciones o comunicaciones de su representado.

#### **Puesta a disposición del interesado**

La notificación o comunicación es puesta a disposición del interesado en la bandeja de notificaciones y comunicaciones en euskadi.net.

En el caso de las notificaciones, el registro de la fecha de depósito servirá para el cómputo de plazos.

### **Aviso de la Puesta a Disposición**

Simultáneamente a la puesta a disposición del interesado de la notificación o comunicación en la bandeja de notificaciones y comunicaciones en euskadi.net, se le envía un aviso de notificación o comunicación por el medio que haya indicado (e-mail, SMS,...).

Se trata de un servicio de cortesía, sin relevancia jurídica, cuyo objetivo es evitar al ciudadano tener que estar comprobando constantemente la eventual recepción de una notificación o comunicación en la bandeja de notificaciones y comunicaciones de euskadi.net. Estos mensajes podrían ser enviados a través de distintos canales (Internet, teléfono...), y utilizando diferentes mecanismos (e-mail, SMS,...).

### **Acceso a la Notificación o a la Comunicación**

El acceso por los interesados tiene lugar a través de la denominada "bandeja de notificaciones y comunicaciones" en el apartado "Mis Gestiones" de euskadi.net, según se describe en el escenario de "Consulta de Expedientes". El acceso, previa identificación mediante certificado con firma electrónica reconocida, permite al ciudadano acceder a todas sus notificaciones y comunicaciones.

En el caso de una notificación le permite que:

- busque las notificaciones de su interés
- acepte o rechace una notificación pendiente (no aceptada ni rechazada previamente)
- acceda al contenido de una notificación previamente aceptada.

En el caso de una comunicación le permite que:

- busque las comunicaciones de su interés
- acceda al contenido de la comunicación.

Como se observa, a diferencia de la notificación, el acceso al contenido de una comunicación no requiere el paso previo de aceptación de la misma.

### **Aceptación o Rechazo de la Notificación o de la Comunicación**

Cuando en la bandeja de notificaciones y comunicaciones un usuario selecciona una notificación pendiente, ésta:

- le presenta el "mensaje de notificación" firmado electrónicamente por el órgano responsable del servicio de notificación electrónica, el mensaje incluye toda la información relevante acerca de la notificación a excepción del texto mismo de notificación y los documentos anexos,
- le permite aceptarla (y "leerla") o rechazarla

Si elige aceptar o rechazar la notificación, el usuario debe firmar el mensaje de entrega junto con la indicación de su aceptación o rechazo.

El acuse de recibo así obtenido es conservado por la Administración, de modo que se guarda la evidencia de la práctica de la notificación y de su fecha.

Si transcurre el plazo de 10 días sin que el interesado acepte o rechace la notificación en los términos expuestos, se entiende que ha sido rechazada –tal y como prevé la ley.

### **Acceso a la lectura del Contenido de la Notificación o de la Comunicación**

Como se ha indicado con anterioridad, el acceso al texto de la notificación requiere de aceptación previa, mientras que el acceso al texto de la comunicación no requiere de esta aceptación previa.

La información de las notificaciones y comunicaciones queda a disposición del interesado en la "bandeja de notificaciones y comunicaciones" de "Mis gestiones", de forma que siempre podrá volver a consultarla en cualquier momento posterior.

### ***Visión del Gestor***

#### **Generación de la Notificación o de la Comunicación**

El funcionario u órgano responsable de la tramitación crea el documento a notificar o a comunicar, y lo firma electrónicamente.

Se garantizará la autenticidad e integridad de la notificación o comunicación mediante:

- la firma electrónica reconocida del órgano o autoridad que la emite,
- la firma electrónica del mensaje de notificación o comunicación del órgano responsable del servicio de Notificación y Comunicación Telemática

#### **Registro de Salida**

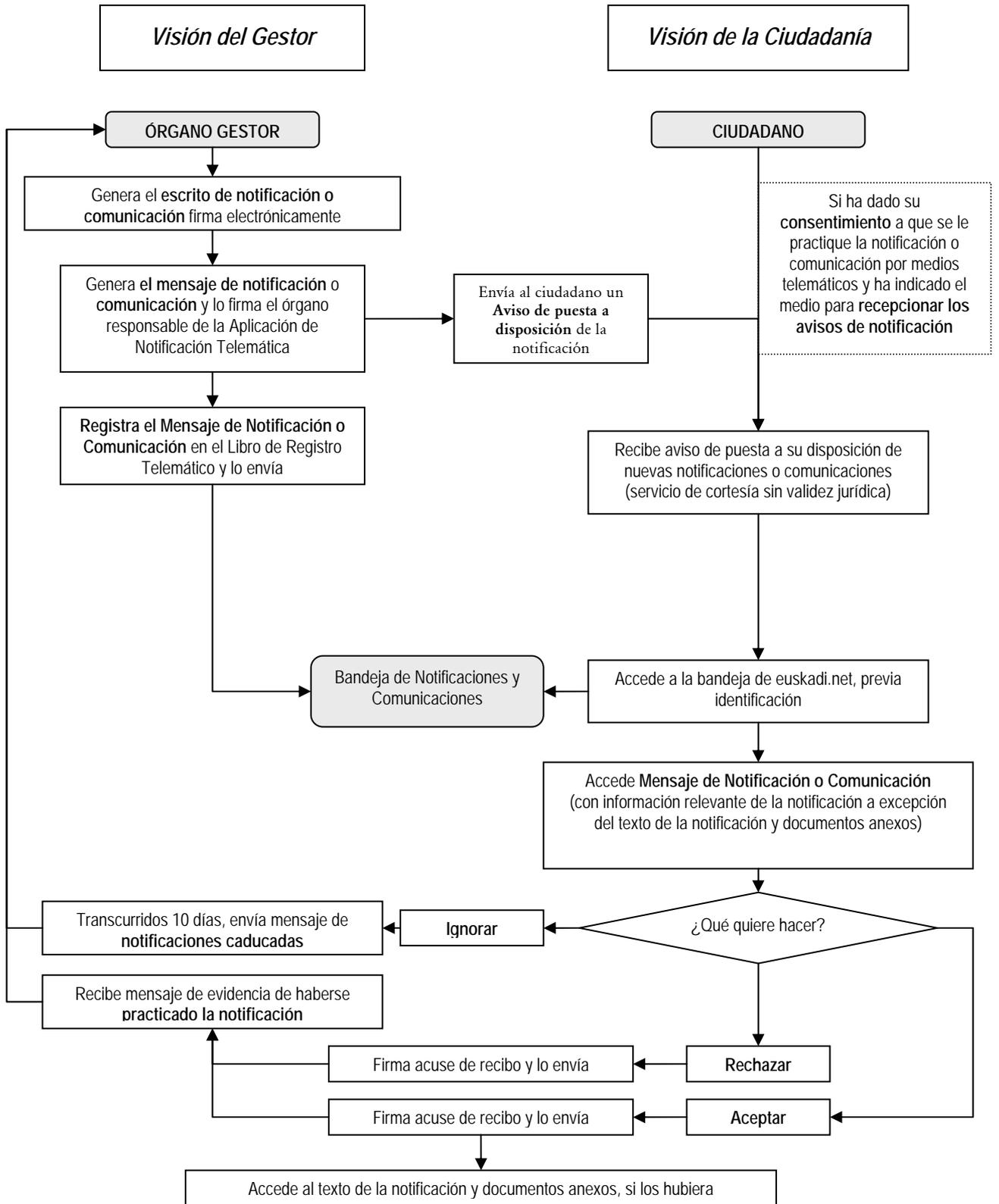
El envío de la notificación o comunicación es objeto de asiento en el Registro Telemático de Entradas y Salidas.

#### **Información a los Gestores**

Se les informa de las circunstancias de la práctica de la notificación o comunicación, que pueden ser:

- En el caso de una notificación:
  - practicada
  - aceptada / rechazada
  - caducada. Para dar cumplimiento a esta previsión, se examina periódicamente la base de datos de notificaciones pendientes y se dan por rechazadas aquellas que han cumplido el plazo.
- En el caso de una comunicación:
  - practicada

Flujograma



## Requisitos

Además de los requisitos generales descritos en el apartado 4 de este documento, este escenario debe tener en cuenta los siguientes requisitos específicos:

Consentimiento previo del interesado o su representante: Tal y como exige la legislación aplicable, para que la notificación se practique utilizando medios telemáticos se requiere que el interesado o su representante, según sea el caso, hayan consentido expresamente su utilización o señalen dicho medio como preferente.

El consentimiento de notificación telemática del interesado llevará implícito el consentimiento a la comunicación telemática.

El interesado o el representante pueden revocar dicho consentimiento en cualquier momento de la tramitación.

Seguridad: La aplicación informática de notificación y comunicación acreditará las fechas y horas en que se produzca la recepción de la notificación o comunicación en euskadi.net, el acceso a su contenido o rechazo por el interesado, así como cualquier interrupción del servicio que imposibilite el acceso. A tal efecto, la aplicación estará sincronizada con el horario oficial español peninsular, adoptándose las necesarias medidas para asegurar su integridad y prevenir manipulaciones.

## Herramientas

- Visión del Ciudadano "Mis Gestiones"
- Servicio de Firma y Verificación
- Servicio de Registro Telemático
- Repositorio de Expedientes Electrónicos
- Buzón del Funcionario
- Servicio Horizontal de Notificación y Comunicación
- Repositorio de Documentos Electrónicos

### 6.2.3 Pago Electrónico

#### Objeto

El objeto de este escenario es facilitar a la ciudadanía el pago de ingresos de derecho público de la Hacienda General del País Vasco (tasas, impuestos, sanciones, precios públicos, multas, etc.), a través de Internet, utilizando para ello la aplicación informática Pasarela de Pagos.

#### Alcance

El escenario de Pago Telemático aplica a todas las familias de procedimientos identificadas en el "Modelo básico de tramitación" (ver tabla del apartado "5. Familias del Modelo Básico de Tramitación vs. Escenarios"), que lleven asociado el pago de ingresos de derecho público de la Hacienda General del País Vasco.

En el portal [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net) se harán públicas las liquidaciones, autoliquidaciones y documentos de ingreso cuyo pago pueda realizarse a través de la Pasarela de Pagos.

## Descripción

### *Visión de la Ciudadanía*

#### Acceso a la Pasarela de Pagos

##### A través de un documento de requerimiento de pago

El ciudadano es notificado, vía correo postal o vía telemática, del requerimiento de pago de un ingreso de derecho público de la Hacienda General de País Vasco (tasa, precio público, impuesto, etc.). En dicha notificación se adjunta el correspondiente documento de requerimiento de pago, el cual incorpora la reseña de que dicho pago puede efectuarse a través de Internet ([www.euskadi.net/mipago](http://www.euskadi.net/mipago)).

<b>Ordainketa - gutuna</b> Carta de pago		<b>Bilketa-prozedura Kodea - BPK</b> Código Procedimiento Recaudación - CPR		9050794
Erakunde igorlea Entidad emisora	Erreferentzia Referencia	Identifikazioa Identificación	Zenbatekoa Importe	
04833001 - 501	0101637271848	250302	EUR ****125,34	
<b>Ordainketa egiteko Finantza-erakundeak</b> Entidades Financieras colaboradoras				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- BBK Bilbao Bizkaita Kutxa</li> <li>- Caja Vital / Vital Kutxa</li> <li>- Gipuzkoa Donostia Kutxa</li> <li>- Caja Laboral / Euzko Kutxa</li> <li>- BBVA (TRN 1316)</li> <li>- Santa de Central Hirpaio</li> <li>- Banco Central de España</li> <li>- "la Caixa"</li> </ul>				
<b>Ordainketa Internet-en bidez / Pago en Internet:</b>			<a href="http://www.euskadi.net/mipago">http://www.euskadi.net/mipago</a>	

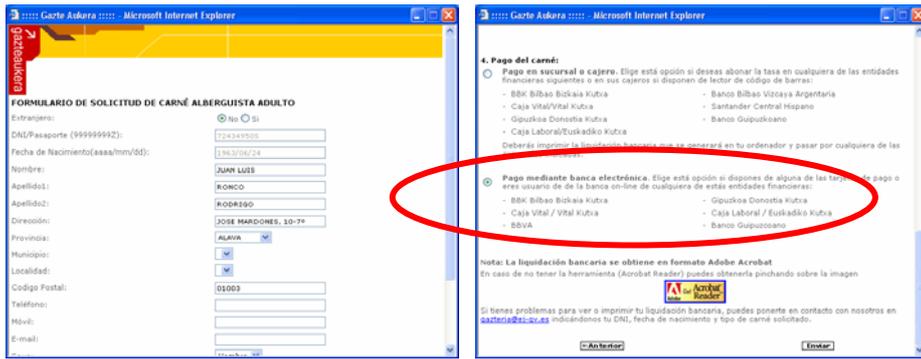
##### A través de la consulta de expedientes "mis gestiones" de euskadi.net

El ciudadano se identifica en la consulta de expedientes "mis gestiones" de euskadi.net. Dicha consulta, muestra al ciudadano los expedientes que tiene abiertos con la Administración, así como, el estado en el que se encuentran dichos expedientes. En particular, la consulta de expedientes "mis gestiones" mostrará a los ciudadanos aquellos expedientes que se encuentran en el trámite "pendiente de pago", y permitirá proceder al pago de los correspondientes expedientes redirigiendo al ciudadano a la Pasarela de Pagos.



##### A través de una aplicación de tramitación telemática

El ciudadano inicia la tramitación de un expediente de la Administración por medios telemáticos el cual requiere el pago de un ingreso de derecho público de la Hacienda General del País Vasco (tasa, precio público, impuesto, etc.). En esta fase del expediente, la aplicación que gestiona el expediente redirigirá al ciudadano a la Pasarela de Pagos para que pueda proceder al pago.



A través de una aplicación de tramitación telemática en las dependencias de la Administración

La situación más habitual en los pagos a la Administración es que el ciudadano realice los trámites en dependencias de la Administración. Para facilitar estos trámites de pago y evitar desplazamientos adicionales a las Entidades Financieras, se aprovecha las utilidades de la Pasarela de Pagos.

El ciudadano, en los puntos de atención presencial de la Administración e interactuando a través de un empleado público, inicia la tramitación de un expediente de la Administración por medios telemáticos el cual requiere el pago de un ingreso de derecho público de la Hacienda General del País Vasco (tasa, precio público, impuesto, etc.). En esta fase del expediente, la aplicación que gestiona el expediente redirigirá al ciudadano-funcionario a la Pasarela de Pagos para que pueda proceder al pago.

**Generar Lista de Pagos**

A través de un documento de requerimiento de pago

En el supuesto de que el ciudadano haya sido notificado, vía correo postal o vía telemática, de uno o varios requerimientos de pago, la Pasarela de Pagos funciona como un "carrito de la compra".

El ciudadano debe rellenar, manualmente, los datos siguientes: Código Procedimiento Recaudación (CPR), Entidad Emisora, Referencia, Identificación, e Importe, que se hayan identificados como "carta de pago" en la parte inferior del documento de requerimiento de pago.

<b>Ordainketa - gutuna</b> Carta de pago		<b>Bilketa-prozedura Kodea - BPK</b> Código Procedimiento Recaudación - CPR		9050794
<b>Erakunde igorlea</b> Entidad emisora	<b>Erreferentzia</b> Referencia	<b>Identifikazioa</b> Identificación	<b>Zenbatekoa</b> Importe	
04833001 - 501	0101637271848	250302	EUR ****125,34	
<b>Ordainketa egiteko Finantza-erakundeak</b> Entidades Financieras Colaboradoras				
- BBK Bilbao Bizkaita Kutxa		- BBVA (TRN 1316)		 90507 0483300150101016372718482503020000125340
- Caja Vital / Vital Kutxa		- Santander Central Hispano		
- Gipuzkoa Donostia Kutxa		- Banco Guipuzcoano		
- Caja Laboral / Euzkoako Kutxa		- La Caixa		
<b>Ordainketa Internet-en bidez / Pago en Internet:</b> <a href="http://www.euskadi.net/mipago">http://www.euskadi.net/mipago</a>				

Si el ciudadano desea realizar un pago múltiple, es decir, si desea pagar en la misma sesión más de un requerimiento de pago, es necesario que incorpore dichos pagos a la Lista de Pagos a través del botón "Añadir nuevo pago".

Si el ciudadano dispone de lector de código de barras, deberá pasar el lector a través del código de barras de los distintos documentos de requerimiento de pago que desee liquidar. En este caso, el sistema irá añadiendo, de forma automática, cada uno de los pagos a la Lista de Pagos.

NOTA: Este sistema de Pago Múltiple sólo permite el pago de un máximo de 10 recibos por cada una de las conexiones a la Entidad Financiera. El límite del Importe Total a pagar en cada transacción dependerá de las condiciones que tenga el ciudadano como cliente de la Entidad Financiera seleccionada.

*A través de la consulta de expedientes "mis gestiones" de euskadi.net*

En este caso, la consulta de expedientes "mis gestiones" de euskadi.net, envía los datos de la "carta de pago" del documento o documentos de requerimiento de pago seleccionados a la Pasarela de Pagos, generando de forma automática la Lista de Pagos.

*A través de una aplicación de tramitación telemática*

En este caso, la aplicación de tramitación on-line envía los datos de la "carta de pago" del documento de requerimiento de pago a la Pasarela de Pagos, generando de forma automática la Lista de Pagos.

NOTA: En esta operativa no es posible el pago múltiple de requerimientos de pago, debido a que la tramitación telemática de un expediente se realiza de forma individualizada.

*A través de una aplicación de tramitación telemática en las dependencias de la Administración*

La generación de la Lista de Pagos a través de esta operativa es similar a la del apartado anterior.

**Validación de los Datos por parte de la Pasarela de Pagos**

La Pasarela de Pagos valida los datos introducidos por el ciudadano o enviados por las aplicaciones de tramitación online, identifica el concepto a pagar y muestra en pantalla un resumen del pago.

Los datos a validar son los siguientes:

- La Pasarela de Pagos valida que el código de Entidad Emisora se corresponde con un código susceptible de ser pagado a través de la Pasarela, así, la Pasarela de Pagos no permite el pago de recibos de Iberdrola, por ejemplo.
- La Pasarela de Pagos valida que la fecha límite de pago que aparece en la "carta de pago" no ha sido superada.
- La Pasarela de Pagos valida que el requerimiento de pago no haya sido pagado con anterioridad por este mismo medio.
- La Pasarela de Pagos valida los dígitos de control que se incluyen en la "carta de pago".

**Selección de la Entidad Financiera donde se desea realizar el pago**

*Proceso de pago donde únicamente el ciudadano interactúa con la Pasarela de Pagos*

El sistema le indica al ciudadano las Entidades Financieras Adheridas en las que es posible realizar el pago. El ciudadano selecciona la Entidad Financiera Adherida en la que desea realizar el pago.

*Proceso de pago donde el ciudadano, a través de un funcionario, interactúa con la Pasarela de Pagos*

En el caso de acceso a la Pasarela de Pagos a través de una aplicación de tramitación telemática en las dependencias de la Administración, el sistema le indica al funcionario las Entidades Financieras Adheridas en las que es posible realizar el pago.

El empleado público pregunta al ciudadano si desea realizar el pago por medios telemáticos, informándole, además, de la relación de Entidades Financieras a través de las cuales puede realizar el pago.

Si el ciudadano dispone de alguna tarjeta emitida por alguna de las Entidades Financieras incluidas en la relación anterior, el empleado público selecciona dicha Entidad Financiera en la Pasarela de Pagos.

Si el ciudadano no dispone de una tarjeta, el empleado público emite un documento de requerimiento de pago. El ciudadano podrá pagar dicho requerimiento a través las oficinas de cualquier Entidad Financiera que aparezca indicada en el propio documento de requerimiento de pago.

NOTA: En este momento, el Gobierno Vasco ha puesto a disposición de los ciudadanos siete Entidades Financieras (Vital, BBK, Kutxa, Caja Laboral, BBVA, Banco Guipuzcoano, y "la Caixa"), para el pago de ingresos de derecho público de la Hacienda General del País Vasco (tasas, impuestos, sanciones, precios públicos, multas, etc.), a través de Internet utilizando para ello la aplicación informática Pasarela de Pagos.

De momento, y hasta que no se habilite dentro de la Pasarela de Pago el pago a través de sistemas de crédito, por medio de Centrales Autorizadoras como, por ejemplo, Visa, MasterCard, etc., aquellos ciudadanos que no sean clientes de la banca electrónica, o que no dispongan de ningún tipo de tarjeta (débito o crédito), de alguna de las Entidades Financieras que le muestra la Pasarela de Pagos, no podrán realizar pagos a través de la Pasarela.

La ventaja de los pagos a través de Internet utilizando la Pasarela de Pagos frente a los pagos a través de Internet utilizando Centrales Autorizadores (Visa, MasterCard, etc.), radica en que los pagos a través de la Pasarela de Pagos no ocasionan a la Administración el pago de comisiones, ni la posibilidad de repudio de los mismos.

### **Acceso al Entorno Seguro de la Entidad Financiera**

#### *Proceso de pago donde únicamente el ciudadano interactúa con la Pasarela de Pagos*

Una vez seleccionada la Entidad Financiera, la Pasarela de Pagos redirige al ciudadano al entorno seguro de la Entidad Financiera. En este caso, la Entidad Financiera, por un lado, muestra al ciudadano un resumen de los requerimientos de pago que ha decidido pagar, y, por otro lado, solicita la identificación del ciudadano como cliente de la Entidad Financiera.

#### *Proceso de pago donde el ciudadano, a través de un funcionario, interactúa con la Pasarela de Pagos*

Una vez seleccionada la Entidad Financiera, la Pasarela de Pagos redirige al funcionario-ciudadano al entorno seguro de la Entidad Financiera, pero en este caso, a un área especial de acceso restringido a funcionarios. Aquí también, la Entidad Financiera, por un lado, muestra al funcionario-ciudadano un resumen de los requerimientos de pago que ha decidido pagar, y, por otro lado, solicita la identificación del ciudadano como cliente de la Entidad Financiera.

### **Identificación del Ciudadano como Cliente de la Entidad Financiera**

#### *Proceso de pago donde únicamente el ciudadano interactúa con la Pasarela de Pagos*

El ciudadano se identifica como cliente de la Entidad Financiera introduciendo los datos de identificación que la Entidad Financiera considere necesarios.

- En el caso de pago en efectivo mediante cargo en cuenta de la Entidad Financiera, realizado a través de sus servicios telemáticos, la Entidad Financiera solicita al ciudadano, entre otros, los datos: usuario, y contraseña.
- Este tipo de pago está pensando en los clientes de la banca electrónica de las Entidades Financieras señaladas anteriormente. Así, el ciudadano accede a su banca electrónica, la cual le permite seleccionar la cuenta de la cual desea realizar el cargo del pago.
- En el caso de pago en efectivo mediante tarjetas de crédito o débito de la propia Entidad Financiera, esta solicita al ciudadano, entre otros, los datos: número de tarjeta, fecha de caducidad, código extendido, y en algunos casos, coordenadas del juego de barcos.
- Conscientes del alcance aún limitado entre la ciudadanía de la banca electrónica, este mecanismo de pago está pensando en aquellos ciudadanos que no son clientes de banca electrónica, pero que sí disponen de una tarjeta (crédito o débito), emitida por alguna Entidad Financiera relacionada con anterioridad.
- Si la tarjeta es correcta, la Entidad Financiera realiza un cargo directo en la cuenta asociada a la tarjeta, es decir, debemos dejar claro de que se trata de un pago en efectivo, y que no se trata de un pago a crédito. En este supuesto la Entidad Financiera no le ofrece al ciudadano la posibilidad de seleccionar la cuenta de la cual se va a realizar el cargo del pago.

#### Proceso de pago donde el ciudadano, a través de un funcionario, interactúa con la Pasarela de Pagos

El funcionario comprueba la titularidad de la tarjeta, contrastándola con el DNI del ciudadano, de forma similar como se realiza en un comercio, y realizará la captura de datos que solicita la Entidad Financiera a través de un dispositivo de lectura de banda magnética (en último término, los datos requeridos por la Entidad podrán ser capturados a través de teclado).

Si la tarjeta es correcta, la Entidad Financiera realiza un cargo directo en la cuenta asociada a la tarjeta, es decir, se trata de un pago en efectivo, no se trata de un pago a crédito. En este supuesto la Entidad Financiera no le ofrece al funcionario-ciudadano la posibilidad de seleccionar la cuenta de la cual se va a realizar el cargo del pago.

NOTA: En esta operativa se garantiza la imposibilidad de que el funcionario visualice los datos bancarios vinculados a la tarjeta ni que realice operación diferente a la orden de cargo en cuenta para el pago de los ingresos previamente identificados.

#### **Validación del Pago y Emisión del Justificante de Pago**

##### Proceso de pago donde únicamente el ciudadano interactúa con la Pasarela de Pagos

Una vez finalizada la operación, la Entidad Financiera envía a la Pasarela de Pago la validación del pago y expide al ciudadano un recibo como justificante del pago efectuado.

##### Proceso de pago donde el ciudadano, a través de un funcionario, interactúa con la Pasarela de Pagos

Una vez finalizada la operación, la Entidad Financiera envía a la Pasarela de Pago la validación del pago y expide al funcionario-ciudadano un recibo por duplicado como justificante del pago efectuado.

#### **Impresión del Justificante de Pago**

##### Proceso de pago donde únicamente el ciudadano interactúa con la Pasarela de Pagos

El sistema de insta al ciudadano a imprimir o guardar el justificante de pago, debido a que este justificante libera al ciudadano de la obligación de pago desde la fecha y por el importe señalados en el mismo.

*Proceso de pago donde el ciudadano, a través de un funcionario, interactúa con la Pasarela de Pagos*

En este caso, el empleado público debe imprimir el justificante de pago por duplicado. El funcionario solicitará la firma del ciudadano en uno de los justificantes de pago para su conservación por la Administración. El segundo justificante de pago será entregado al ciudadano, este justificante libera al ciudadano de la obligación de pago desde la fecha y por el importe señalado en el mismo.

***Visión del Gestor***

**Comunicación a la Dirección de Finanzas y a la Oficina de Control Económico**

Aquellos Departamentos que deseen incorporar en sus documentos de requerimiento de pago la posibilidad de pago a través de Internet utilizando la Pasarela de Pagos deberán comunicarlo a la Dirección de Finanzas, y a la Oficina de Control Económico. Dichos documentos de requerimiento de pago deberán ajustarse a las especificaciones publicadas en la intranet Jakina.

Aquellos Departamentos que desarrollen nuevas aplicaciones de tramitación telemática las cuales requieran el pago de algún ingreso de derecho público de la Hacienda General del País Vasco (tasas, impuestos, sanciones, precios públicos, multas, etc.) deberán comunicarlo a la Dirección de Finanzas, y a la Oficina de Control Económico. Las especificaciones que deben cumplir las aplicaciones para su conexión con la Pasarela de Pagos se encuentran publicadas en la intranet Jakina.

En ambos casos, por un lado, la Dirección de Finanzas asignará a estas iniciativas departamentales un código de "Entidad Emisora" compuesto por:

- un código que identifica al Gobierno Vasco como "Entidad Emisora", y
- un código denominado "Sufijo" que identifica el concepto a pagar.
- Y, por otro lado, la Oficina de Control Económico asignará a estas iniciativas departamentales un código de "Concepto de ingreso" que identifica el concepto de tasa, precio público, sanción, etc., a pagar.

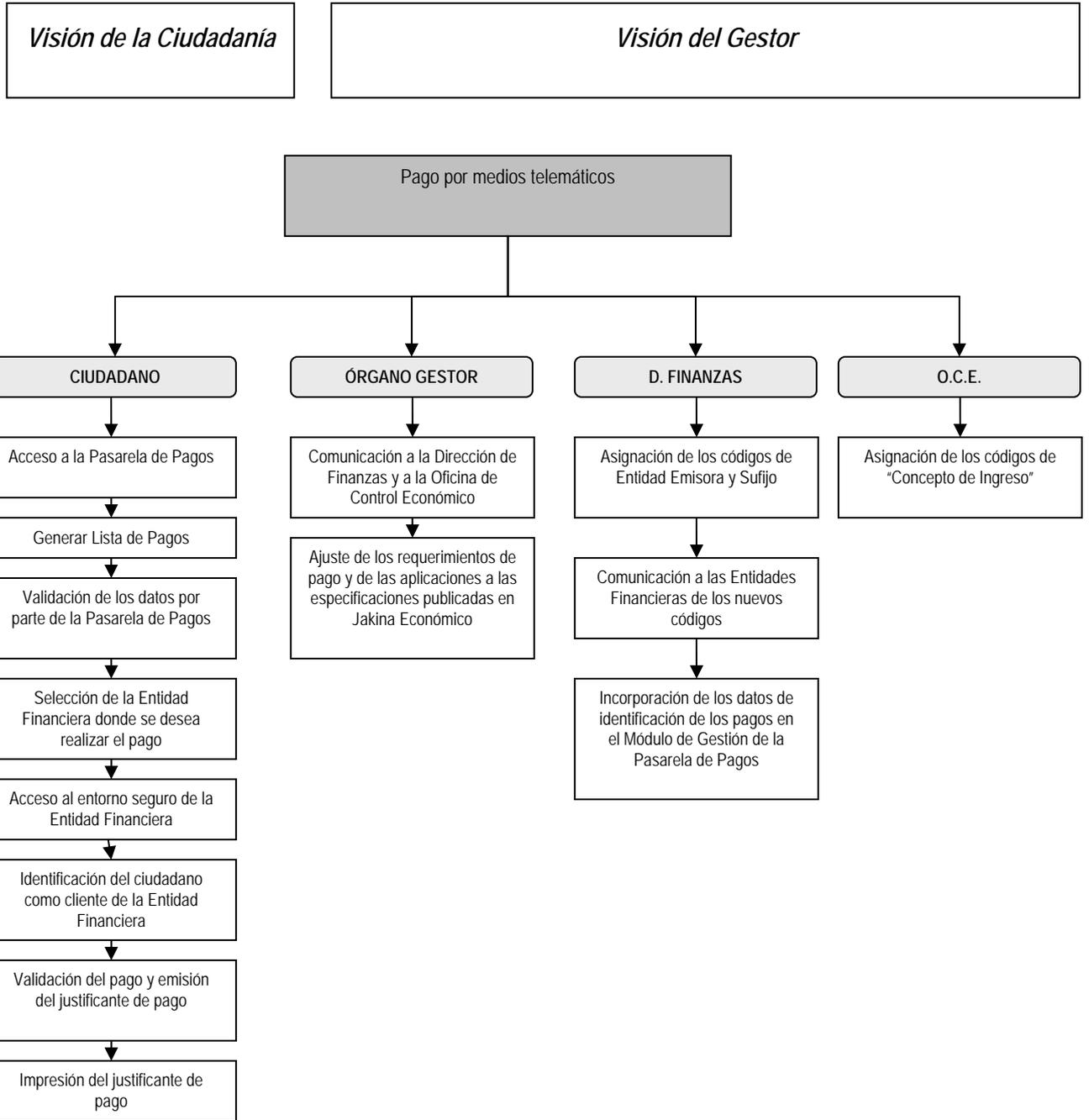
**Comunicación a las Entidades Financieras**

La Dirección de Finanzas informa a las Entidades Financieras Colaboradoras los nuevos códigos de Entidad Emisora asignados a los Departamentos para que sean dados de alta en las correspondientes cuentas centrales de la Tesorería General.

**Incorporación de Datos en el Módulo de Gestión de la Pasarela de Pagos**

La Dirección de Finanzas da de alta en el módulo de gestión de la Pasarela de Pagos los datos de identificación del pago (código de entidad emisora, descripción de entidad emisora, sufijo, descripción del sufijo, código de entidad financiera, descripción de entidad financiera, etc.), para posibilitar el pago de los nuevos ingresos de derecho público de la Hacienda General del País Vasco (tasas, impuestos, sanciones, precios públicos, multas, etc.), a través de la Pasarela de Pagos.

Flujograma



## Requisitos

Recibos con Código de Barras: Recibos con Código de Barras: A fin de permitir el pago a través de la Pasarela de Pagos, todos los documentos de requerimiento de pago (liquidaciones, autoliquidaciones y documentos de ingresos), expedidos por la Administración deberán incluir un código alfanumérico único identificativo del ingreso, de acuerdo a lo dispuesto en las especificaciones técnicas del Cuaderno nº 57 "Cobros por ventanilla y autoservicio" de la Asociación Española de la Banca (AEB)

<b>Ordainketa - gutuna</b> Carta de pago		<b>Bilketa-prozedura Kodea - BPK</b> Código Procedimiento Recaudación - CPR		9050794
Erakunde igorlea Entidad emisora	Erreferentzia Referencia	Identifikazioa Identificación	Zenbatekoa Importe	
04833001 - 501	0101637271848	250302	EUR ****125,34	
<b>Ordainketa egiteko Finantza-erakundeak</b> Entidades Financieras colaboradoras				
- BBK Bilbao Bizkaia Kibta - Caja Vital / Vital Kibta - Gipuzkoa Donostia Kibta - Caja Laboral / Euzkadi Kibta		- BBVA (TRN 1316) - Santander Central Hispano - Banco Gipuzcoano - "la Caixa"		 90507 048330015010163727 18482503020000125340
<b>Ordainketa Internet-en bidez / Pago en Internet:</b> <a href="http://www.euskadi.net/mipago">http://www.euskadi.net/mipago</a>				

Las ventajas de incorporar un código alfanumérico único identificativo del ingreso, de acuerdo a lo dispuesto en las especificaciones técnicas del Cuaderno nº 57 "Cobros por ventanilla y autoservicio" de la Asociación Española de la Banca (AEB), son las siguientes:

- Toda la información que ha de ser capturada está controlada por medio de dos dígitos de control, que evitan errores en su tratamiento.
- Toda la información que ha de ser capturada puede ser incluida en formato de código de barras, dando un mejor servicio al ciudadano en la medida que se gana en rapidez y fiabilidad.
- Todos estos ingresos pueden recaudarse, en las Entidades Financieras Colaboradoras, a través de los siguientes procedimientos: cobros en ventanilla, terminales de autoservicio, y banca virtual.
- Permite incorporar la fecha límite de pago.

Sistema de intercambio electrónico de datos: Implementación de Editran (Electronic Data Interchange Transactions), para el intercambio de los procesos de información entre las unidades administrativas y las Entidades Financieras Colaboradoras, aprovechando el conocimiento adquirido con la gestión de los pagos.

Técnicos: son los establecidos en la descripción de las herramientas y aplicaciones.

Dispositivos de lectura de banda magnética.

Operativos: para hacer uso del pago on-line el ciudadano deberá ser cliente de la banca electrónica de alguna de las Entidades Financieras Adheridas a la Pasarela de Pagos, o disponer de alguna de las tarjetas de pago de cualquiera de las Entidades Financieras Adheridas.

## Herramientas

- Pasarela de Pagos de la Administración Vasca
- Sistema Horizontal de Pagos
- SIPCA

- Servicio de Consulta "Mis gestiones"

## 6.2.4 Certificaciones y Transmisión de Datos

### Objeto

El objeto de este escenario es dotar de certeza a determinados hechos respecto de los cuales la Administración, previa su comprobación, manifiesta que tiene constancia, otorgando a la misma, efectos frente al interesado o frente a un tercero a través de dos mecanismos:

- Mediante las certificaciones telemáticas.
- Mediante la transmisión de datos por medios telemáticos entre órganos de una Administración y entre Administraciones distintas.

### Alcance

El ámbito de aplicación de este escenario son todas las familias de procedimientos relacionados en el apartado 5 de este documento, con las siguientes particularidades:

#### Certificaciones telemáticas

Una persona física o jurídica podrá solicitar a los diferentes Órganos de la Administración General de la CAE y sus Organismos Autónomos certificaciones por vía telemática y elegir el soporte y canal de expedición: digital o papel. Se podrán expedir certificaciones relativas a todos los procedimientos administrativos, así como sobre cualquier extremo que compete a dicha Administración y sus Organismos Autónomos.

Igualmente, las personas físicas y jurídicas podrán aportar en los procedimientos de la de la Administración General de la CAE y sus Organismos Autónomos certificaciones telemáticas expedidas por otras Administraciones o Entidades, siempre que dichas certificaciones sean jurídicamente válidas y los medios técnicos lo permitan.

#### Transmisión de datos entre Administraciones públicas

En el ámbito de la Administración General de la CAE y sus Organismos Autónomos, así como de las Entidades Públicas de Derecho Privado y Sociedades Públicas cuando ejerzan potestades administrativas, la transmisión por medios telemáticos de los datos necesarios para el ejercicio de la competencia en el marco de un procedimiento administrativo sustituirá, a todos los efectos y con plena validez y eficacia, a las certificaciones administrativas.

Se sustituirán también las certificaciones administrativas por transmisiones de datos entre el Gobierno Vasco y otras Administraciones Públicas, articulando sistemas de intercambio de información por medios telemáticos y mediante la aprobación de normas que prevean dicha transmisión o por lo que se disponga en los correspondientes Convenios de colaboración.

Las transmisiones de datos podrán referirse a los siguientes actos administrativos:

- Sustitución de documentos a aportar por los ciudadanos, cuando la información obra ya en poder de la Administración. Ello supondrá la realización de validaciones sobre datos que las Administraciones tienen en sistemas y repositorios dispersos, como, por ejemplo, la verificación de los requisitos a cumplir por los intervinientes en un procedimiento tales como hallarse inscrito en un determinado Registro, estar al corriente de pagos a la Seguridad Social, ....

- Obtención de información relativa a Terceros albergada en sistemas o repositorios diferentes para prestar servicios avanzados a la ciudadanía, como, por ejemplo, simplificar el proceso de presentación de solicitudes telemáticas, proporcionando al solicitante para su validación la información que figura en registros de la Administración (direcciones, cuentas corrientes, ...) o permitirle, en su caso, modificar datos que sobre él tiene la Administración.

El uso de esta información quedará condicionado a su utilización para una finalidad común a aquella para la que fue recabada o al consentimiento expreso por parte del interesado.

## Descripción

### Certificaciones telemáticas

#### *Visión de la Ciudadanía*

#### **Solicitud de una certificación por medios telemáticos**

Las personas físicas y jurídicas podrán solicitar la expedición de certificaciones en la dirección electrónica [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net).

Para ello, accederán al Catálogo de Servicios del Gobierno Vasco, según se describe en el escenario Consulta general. En dicho catálogo se encontrarán referenciadas las certificaciones disponibles, señalando expresamente las habilitadas para su solicitud y emisión por vía telemática.

El ciudadano seleccionará la certificación de su interés y solicitará su expedición en el soporte deseado: digital o papel, mediante la utilización de la firma electrónica reconocida.

Se podrá también solicitar una certificación por teléfono, previa autenticación de la identidad del solicitante a través de los medios que se establezcan (tarjeta con juego de barcos, ...).

#### **Puesta a disposición de las certificaciones**

Las certificaciones telemáticas se pondrán a disposición de los solicitantes en la bandeja de certificaciones de [euskadi.net](http://euskadi.net).

Habrán dos modalidades de certificación, según la naturaleza del acto, requisito o característica a verificar y sus posibilidades de automatización.

- Certificaciones automáticas, de emisión inmediata, susceptibles de obtención en la misma sesión de la solicitud.
- Certificaciones que precisan de la intervención de un empleado público, de emisión pospuesta, para las que se fijará un plazo máximo de expedición.

En todo caso, la firma automatizada de certificaciones telemáticas se realizará con las debidas garantías (ver requisitos de firma).

A través de "Mis gestiones" se mostrarán los certificados en plazo de vigencia que el solicitante tenga disponibles para su descarga. El acceso al contenido de las certificaciones telemáticas exigirá la previa identificación del

interesado mediante el empleo del certificado electrónico reconocido. Cada certificación dispondrá de su correspondiente registro de salida, que el interesado podrá obtener y guardar.

Las certificaciones telemáticas quedarán a disposición de las personas solicitantes en la dirección electrónica durante su periodo de vigencia y, en su defecto, durante 6 meses.

Las certificaciones en papel se facilitarán por los canales tradicionales: correo postal certificado o disponibilidad en los servicios de atención presencial, previa acreditación de la identidad.

### **Aviso de la Puesta a Disposición**

Simultáneamente a la puesta a disposición del interesado de la certificación en la bandeja de certificaciones en euskadi.net, se le envía un aviso por el medio que haya indicado.

Se trata de un servicio de cortesía, sin relevancia jurídica, cuyo objetivo es evitar al ciudadano tener que estar comprobando constantemente la eventual recepción de una certificación en la bandeja correspondiente de euskadi.net. Estos mensajes podrían ser enviados a través de distintos canales (Internet, teléfono...) y utilizando diferentes mecanismos (e-mail, SMS, ...).

### **Aportación de una certificación expedida por medios telemáticos**

Las personas físicas y jurídicas podrán aportar en los procedimientos de la Administración General de la CAE y sus Organismos Autónomos certificaciones expedidas por otras Administraciones o Entidades por medios telemáticos, siempre y cuando dichas certificaciones estén acompañadas de los medios que permitan comprobar su legitimidad y les doten de validez jurídica.

La aportación a un expediente de una certificación en soporte digital es análoga a la aportación de otros documentos firmados digitalmente y se describe en el escenario "Presentación de solicitudes y aportación de documentos".

La admisión de certificaciones telemáticas traducidas al soporte papel se condiciona a la disponibilidad de los medios técnicos que permitan constatar su validez jurídica (huella digital, etc.).

### ***Visión del Gestor***

#### **Definición de las características de la certificación**

Para cada certificación susceptible de ser solicitada y emitida telemáticamente, el gestor definirá y documentará en el Catálogo de Procedimientos las características de expedición, diferenciando aquellas certificaciones que se pueden generar automáticamente, por no requerir la intervención humana para su composición, de las que precisan de la actuación de un funcionario.

En ambos casos deberá fijar un período de vigencia y, para las certificaciones de emisión pospuesta, además, un plazo de expedición.

#### **Solicitud de certificaciones telemáticas**

En el caso de las certificaciones que precisan de la intervención del gestor, éste recibirá en su bandeja de tareas las solicitudes que se hayan realizado.

Una certificación que deba ser remitida por la vía postal o presencial generará siempre una tarea de envío para el gestor, independientemente de que la composición de la certificación sea automática.

### **Expedición de certificaciones Telemáticas**

El proceso de generación de certificaciones consiste en:

- Verificar hechos u obtener información de un Registro Administrativo específico.
- Componer, con esa información, un documento administrativo en base a un formato predefinido.
- Firmar el documento y entregarlo al ciudadano por la vía elegida, para lo cual:
- Si el ciudadano ha escogido como canal de entrega el telemático, se procederá al depósito de la certificación firmada electrónicamente en la bandeja de certificaciones de euskadi.net, previo registro de salida.

Las certificaciones telemáticas llevarán la firma electrónica reconocida del órgano o del empleado público competente para su expedición.

El depósito en la bandeja de la web generará un justificante para el tramitador.

- Si el interesado se ha decantado por el canal presencial o postal, se imprimirá el certificado, se firmará de forma manuscrita y se procederá a su registro de salida y envío con acuse o entrega en los servicios de atención presencial, previa acreditación del receptor.

Las certificaciones para cuya composición no se requiere intervención del gestor y que deban ser remitidas por el canal telemático serán de emisión automática e inmediata e irán firmadas digitalmente por la aplicación informática correspondiente.

### Transmisión de datos

#### **Visión de la Ciudadanía**

##### **Consentimiento**

El ciudadano deberá dar expresamente su consentimiento para que una administración requiera a otra datos relativos a su persona, siempre y cuando no sea el caso de que los datos a transmitir fueron recabados para la misma finalidad o que exista una Ley que prevea dicha transmisión.

Dicho consentimiento se expresará en el formulario de solicitud.

##### **Información**

El ciudadano será informado del resultado de la gestión de la administración en relación con la solicitud de sus datos, pudiendo conocer las condiciones en que la transmisión de datos se verificó y los resultados de la misma.

Esta consulta se realizará de forma análoga al resto de consultas relativas a un expediente, a través de los mecanismos descritos en el escenario "Consulta de expedientes".

### ***Visión del Gestor***

En este escenario participan dos agentes: el órgano gestor del procedimiento, como requirente de los datos, y el órgano poseedor y cedente de los mismos.

#### **Identificación de las certificaciones o transmisiones necesarias para el procedimiento**

El requirente deberá identificar la información necesaria para el procedimiento que ya obra en poder de un Órgano administrativo o de otra Administración y reside en un determinado aplicativo (por ejemplo, un Registro Administrativo).

Esa identificación le llevará a solicitar un servicio consistente en que el Órgano poseedor del dato lo facilite en las condiciones fijadas y por los medios que se determinen, que serán automáticos en la medida de lo posible.

Este servicio puede estar ya creado por haber sido solicitado anteriormente por otro(s) Órgano(s) y otro(s) procedimiento(s) o puede ser nuevo. En este segundo caso, habrá que crear el servicio, con la posibilidad de hacerlo desde dos ópticas diferentes:

- La necesidad es específica de un Órgano para hacer uso de información de otro en el contexto de un procedimiento administrativo concreto. En este caso, obviamente, se contemplarán las necesidades concretas del requirente y se deberá responder a las mismas, aunque observando la posibilidad de reutilización de la información en otros contextos.
- La necesidad puede ser compartida por varios Órganos y procedimientos, en cuyo caso deberán tenerse en cuenta los potenciales escenarios de uso de la misma.
- En el caso de Órganos pertenecientes a Administraciones distintas, las Administraciones u Organismos requerientes y emisores suscribirán convenios o acuerdos que regulen las condiciones de realización de las transmisiones de datos (ver requisito Cobertura jurídica del intercambio de datos entre Administraciones).

#### **Consentimiento del interesado**

El Órgano poseedor de los datos deberá analizar, en base a la información facilitada por el Órgano requirente, la necesidad de solicitar el consentimiento del interesado para la cesión de los datos. Dicho consentimiento puede obviarse sólo en el caso de coincidencia de la finalidad para la que se le solicitan los datos y la finalidad para la que fueron recabados originalmente o cuando exista una Ley que prevea la transmisión.

El órgano requirente recabará, en su caso, el consentimiento del titular de los datos con carácter previo a su petición al órgano cedente, debiendo abstenerse de solicitar la transmisión de los datos si el titular no ha autorizado su realización, siempre que tal requisito fuera exigible de acuerdo con la legislación sobre protección de datos. La solicitud del consentimiento se realizará en el formulario de solicitud.

#### **Solicitud de los datos**

Una vez legitimada la transmisión de datos, el órgano requirente dirigirá una solicitud al órgano poseedor de los datos en el sentido de que le sean facilitados. Será el responsable del fichero quien recibirá la solicitud y autorizará la transmisión, previa verificación de las garantías de uso y de seguridad de los datos ofrecidas por el órgano requirente.

Estas garantías harán referencia, tanto a las personas autorizadas para acceder a los datos como a los sistemas y aplicaciones receptores de los mismos.

La autorización emitida para una transmisión de datos tendrá vigencia en tanto no varíen las condiciones en que se otorgó o no se revoque, y dará cobertura a los sucesivos intercambios de datos que se realicen de acuerdo a dichas condiciones.

### **Transmisión de los datos**

El acceso a los datos por parte del órgano requirente de la información se verificará de acuerdo a las condiciones que se establezcan, relativas al uso de los mismos.

Pueden darse dos supuestos:

- Que el proceso de transmisión de datos se encuentre automatizado, realizándose a través de un sistema seguro en el que se comuniquen servidores y/o aplicaciones, manteniéndose una traza de las transmisiones.
- Que el proceso no se halle automatizado y deba ser un funcionario quien facilite los datos por los medios convencionales, como por ejemplo el correo interno con firma manuscrita, el correo electrónico con seguridad basada en password, etc.

Los dos órganos implicados en la transmisión (requirente y cedente de los datos) deberán identificarse al nivel requerido por la normativa de aplicación o por los convenios suscritos, garantizando que el acceso a los datos se restringe a las personas autorizadas para ello.

El órgano cedente de los datos procederá a su transmisión en el plazo que se establezca desde la solicitud (10 días en el Decreto). En el supuesto de que alguna petición no se atendiera deberá comunicarse al órgano tramitador del expediente la causa de su rechazo a fin de permitirle, en su caso, la subsanación.

### **Registro de la transmisión**

Se guardará registro de las transmisiones de datos, tanto de la solicitud y de la recepción, identificando remitente y emisor, finalidad y fechas, como de los datos transmitidos.

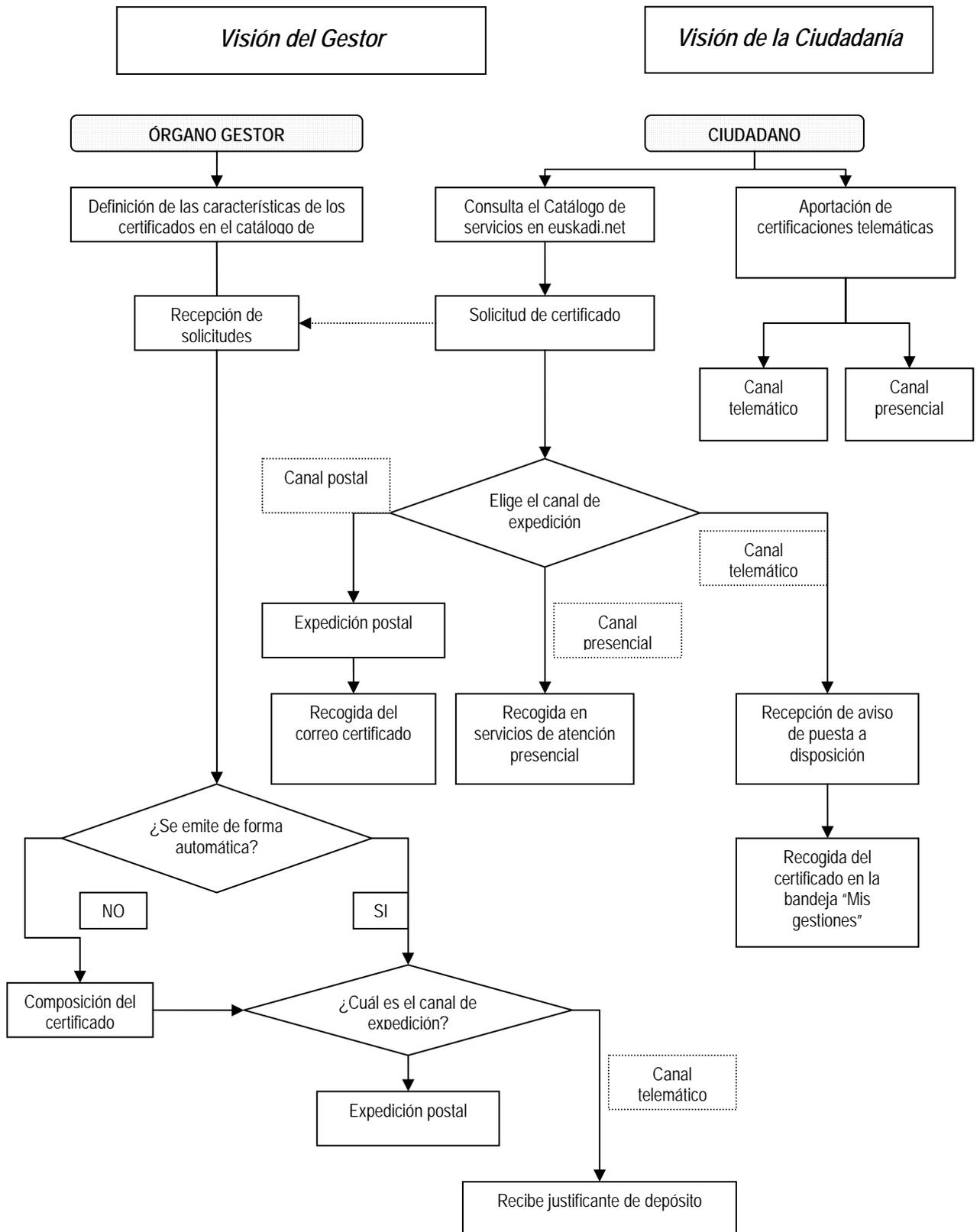
### **Constancia en el expediente**

El órgano receptor de los datos deberá dejar constancia en el expediente administrativo de la petición y recepción de los datos transmitidos. Cuando el intercambio de datos sea telemático, dicha constancia será digital, pero podrá ser traducida para su conservación en un expediente en papel mediante diligencia del funcionario correspondiente.

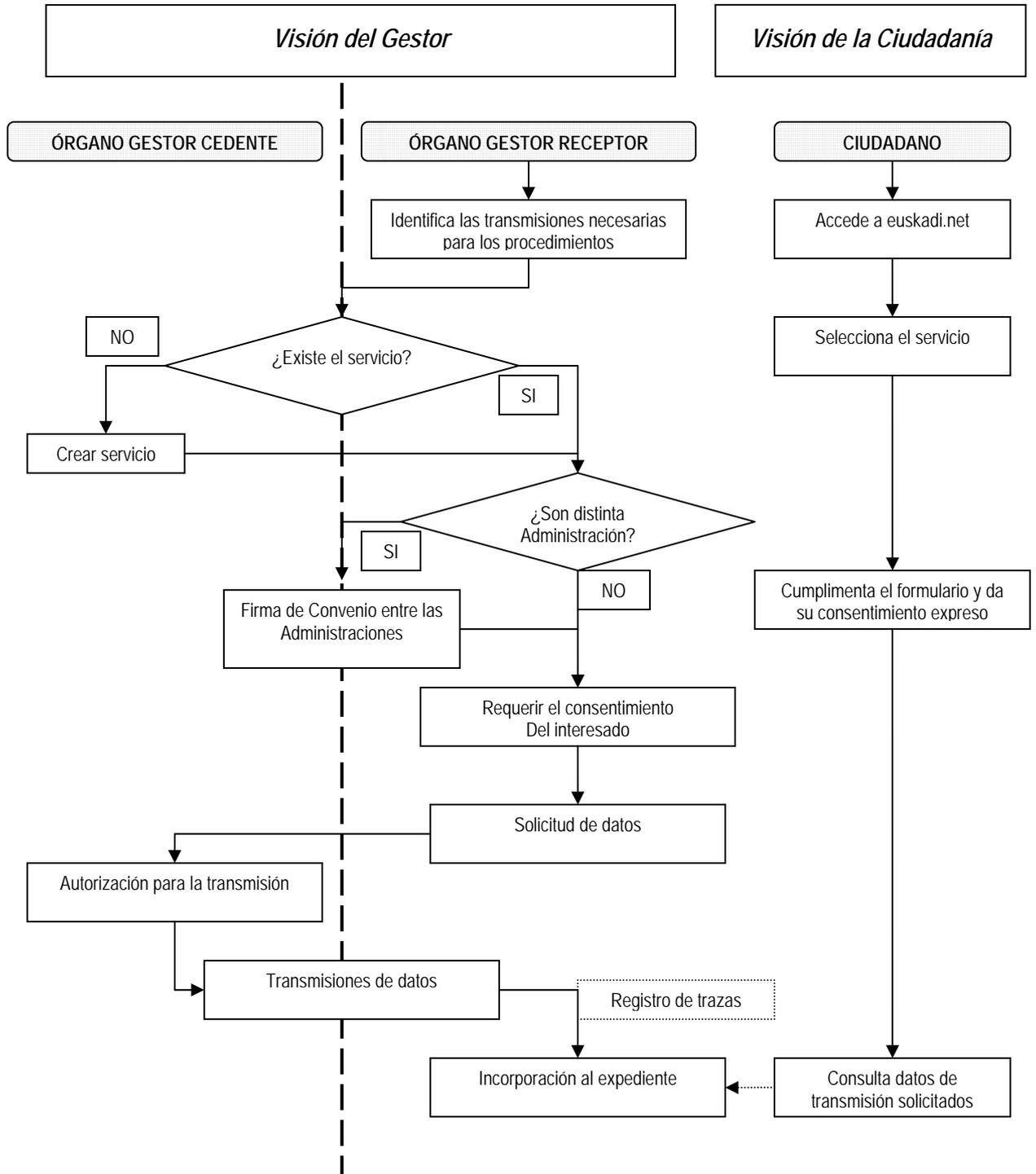
### **Auditorías de Seguridad**

El Órgano cedente de los datos podrá comprobar en cualquier momento el cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas por parte del Órgano receptor. Así, podrá auditar los sistemas de este último y solicitarle la relación de los usuarios que acceden a la información intercambiada y los Documentos de Seguridad.

Flujograma: Certificaciones telemáticas



Flujograma: Transmisión de Datos



## Requisitos

Estandarización: Deberán emplearse estándares tecnológicos que posibiliten la interconectividad entre los sistemas de las diferentes administraciones. Ello supone definir:

- Sistemas de identificación
- Formatos de archivos para la transmisión de datos.
- Sistemas de acceso a los datos
- Protocolos de Transporte
- Publicación de Servicios
- Así mismo, deberán utilizarse estándares semánticos en cuanto a la estructura y significado de los datos a intercambiar.

Cobertura jurídica del intercambio de datos entre administraciones: El intercambio de datos entre administraciones públicas diferentes deberá regularse mediante convenios o acuerdos que contemplen los aspectos principales de cada transmisión y los mecanismos para su realización con las debidas garantías de autenticidad, integridad, y confidencialidad.

Firma: Las transmisiones de datos se firmarán electrónicamente por los Órganos correspondientes, quedando identificados los órganos administrativos implicados en la transmisión, tanto en el papel de requirentes como de emisores de los datos.

Así mismo, se podrá aplicar la firma electrónica automatizada en la emisión de certificaciones regladas o que consistan en la declaración de un hecho, acto o acuerdo preexistente a través del relato o transcripción total o parcial de los hechos, actos o acuerdos. La generación de la firma sólo precisará la intervención personal y directa del titular del órgano identificado en el certificado para la emisión de certificaciones telemáticas no automatizadas, que deban ser elaboradas expresamente para satisfacer un requerimiento concreto.

Trazabilidad de las transmisiones: Existirá un registro de trazas de los intercambios de datos realizados. Este registro guarda traza completa de las invocaciones realizadas a cada uno de los servicios, guardando tanto los datos de la solicitud (solicitante, fecha, y datos de la llamada), como los de la respuesta (proveedor, datos transmitidos,...).

El sistema debe custodiar dichas trazas garantizando la auditabilidad de las transmisiones de datos realizadas, dando así cobertura legal a todas las decisiones administrativas tomadas en base a los mismos (auditoría administrativa), como a la propia legalidad de las transmisiones de datos realizadas (auditoría LOPD).

## Herramientas

- Sistema de Certificación
- Sistema de Validación y Terceros
- Catálogo de Procedimientos
- Servicio de Consulta

- Repositorio de Documentos Electrónicos
- Servicio de Firma y Verificación
- Servicio de Registro Telemático
- Buzón del Funcionario (Gestor de Avisos y Tareas)