

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

2500

ORDEN de 14 de mayo de 2024, de la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno, por la que se regula el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procedimientos sujetos al derecho público.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, regulan las bases de la Administración electrónica, estableciendo los principios generales que rigen la prestación de servicios públicos mediante el uso de medios electrónicos. El artículo 21 la Ley 39/2015 determina que las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de estos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo. Además, establecen que la ciudadanía tiene derecho a obtener información de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio, a través de medios electrónicos.

La Administración pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi ha impulsado numerosas iniciativas y planes encaminados a lograr la utilización de las nuevas tecnologías y la implantación de la sociedad de la información.

Concretamente y mediante el Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica se creó la sede electrónica de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi. La sede es el espacio electrónico donde se publican los servicios electrónicos y la información que requiera de especiales garantías de seguridad, calidad y responsabilidad. El mismo decreto estableció, asimismo, como uno de los contenidos de la sede electrónica el Catálogo de servicios disponibles en la sede.

Este decreto ha quedado derogado como consecuencia de la aprobación del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, el cual regula el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos en su artículo 57.

Establece el apartado primero del artículo 57 del Decreto 91/2023 que el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos constituye el sistema centralizado de los servicios públicos y procedimientos en la Administración, pieza clave para la interoperabilidad con el resto de las administraciones públicas, para la prestación proactiva de servicios personalizados a la ciudadanía y para el ejercicio de la ventanilla única europea.

El segundo apartado establece que el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos contendrá la información y los datos para gestionar, racionalizar y normalizar, de manera sistematizada, los datos y la información asociada a los servicios y procedimientos.

Por su parte, el apartado sexto del mismo artículo y cuerpo legal, cita que mediante Orden de la persona titular del departamento competente en materia de atención a la ciudadanía se determinará el contenido, estructura y alcance, así como el funcionamiento del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

viernes 24 de mayo de 2024

La Disposición Final Primera, en su apartado 1 subapartado c), del mismo cuerpo legal, establece, que, de conformidad con lo dispuesto en este Decreto, en el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor del mismo, el órgano competente en atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi determinará mediante Orden el contenido, estructura y alcance, así como el funcionamiento del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos. Es por ello, que, dando cumplimiento al mandato directo e ineludible del decreto, la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno dicta la presente Orden.

Por su parte, el artículo 9 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica, modificado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, determina que cada Administración pública mantendrá actualizado el conjunto de sus inventarios de Información Administrativa, que incluirá la relación de los procedimientos administrativos y servicios prestados de forma clasificada y estructurada. Las Administraciones públicas conectarán electrónicamente sus inventarios con el Sistema de Información Administrativa gestionado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Finaliza el mismo artículo, dictando que cada Administración pública regulará el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos, en las condiciones que se determinen, con carácter general, por las normas técnicas de interoperabilidad correspondientes; en su caso, las Administraciones públicas podrán hacer uso de los citados Sistema de Información Administrativa y Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas para la creación y mantenimiento de sus propios inventarios.

Para dar una adecuada respuesta a todas estas exigencias en materia de gestión de los servicios electrónicos en el marco de la Administración electrónica y al propio mandato del Decreto 91/2023 en sí mismo, se debe regular formalmente un Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos que permita vertebrar toda la información relativa a los servicios y procedimientos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procedimientos sujetos al derecho público, con el fin de posibilitar la publicación integrada de los servicios y procedimientos en la sede electrónica, facilitar la interoperabilidad entre las diferentes administraciones públicas, simplificar la intercomunicación coordinada entre las diferentes aplicaciones informáticas implicadas en la gestión de los servicios electrónicos, acelerar el proceso de digitalización de servicios y responder a las exigencias de modernización dictadas en el marco legislativo y estratégico actual.

Esta Orden se ha elaborado de conformidad con los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 y en el artículo 62 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, responde al principio de necesidad, contiene la regulación necesaria para atender las finalidades perseguidas, es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución, y es coherente con el resto del ordenamiento jurídico.

Por todo ello, en virtud de las competencias que me atribuye el artículo 7.1, apartados e), f) y m) del Decreto 18/2020, de 6 de septiembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, en relación con el artículo 3 del Decreto 8/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, y previa emisión de los informes preceptivos correspondientes,

DISPONGO:

Artículo 1.– Objeto.

El objeto de esta Orden es regular el funcionamiento del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procedimien-

tos sujetos al derecho público, como un conjunto actualizado de sus inventarios de información administrativa.

Artículo 2.– Ámbito de aplicación.

Esta Orden se aplicará a:

1.– La Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.– La Administración institucional de la Comunidad Autónoma de Euskadi, integrada por los organismos autónomos y entes públicos de derecho privado en sus procedimientos sujetos al derecho público.

3.– Los entes instrumentales del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, abarcando tanto las sociedades públicas como sus fundaciones y consorcios, en sus procedimientos sujetos al derecho público.

4.– Las autoridades administrativas independientes reguladas en el artículo 10 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, en sus procedimientos sujetos al derecho público.

Artículo 3.– Contenido del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

1.– De acuerdo con el artículo 9 del Real Decreto 4/2010, el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos contendrá actualizada la relación de los procedimientos administrativos y servicios prestados de forma clasificada y estructurada.

2.– De acuerdo con el apartado primero del artículo 57 del Decreto 91/2023, el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos constituye el sistema centralizado de los servicios públicos y procedimientos en la Administración, pieza clave para la interoperabilidad con el resto de las Administraciones públicas, para la prestación proactiva de servicios personalizados a la ciudadanía y para el ejercicio de la ventanilla única europea.

3.– De conformidad con el apartado segundo del artículo 57 del Decreto 91/2023, el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos contendrá la información y los datos para gestionar, racionalizar y normalizar, de manera sistematizada, los datos y la información asociada a los servicios y procedimientos. Será, además, fuente de captura de datos del Protocolo de los Servicios y Procedimientos Electrónicos regulado en el artículo 54.2 del Decreto 91/2023.

4.– El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos estará disponible, al menos, en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5.– La información sobre los servicios que debe constar en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos será la siguiente:

- a) Denominación del servicio.
- b) Código.
- c) Ámbito según clasificación del anexo.
- d) Área de actuación.
- e) Familia del servicio.
- f) Órganos promotor, gestor y resolutor.
- g) Colectivo destinatario.

- h) Normativa reguladora.
- i) Persona responsable del servicio.
- j) Nivel de digitalización actualizado según clasificación del anexo.
- k) Estado del servicio según clasificación del anexo.
- l) Las actuaciones administrativas automatizadas vinculadas al servicio.
- m) La descripción de su diseño y funcionamiento.
- n) Los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia.
- o) Los datos utilizados en su configuración y aprendizaje.
- p) Los servicios de interoperabilidad que consume.
- q) Demás contenido exigido, en su caso, por el órgano competente en atención a la ciudadanía.

6.– La información sobre los procedimientos que debe constar en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos será la siguiente:

- a) Denominación del procedimiento.
- b) Código.
- c) Trámites.

d) Plazos máximos de duración del procedimiento, excluyendo las posibles ampliaciones o suspensiones que, en su caso, pudiera acordar el órgano competente y efectos del silencio administrativo.

- e) Dirección electrónica (URL) del contenido del procedimiento.
- f) Órganos promotor, gestor y resolutor.
- g) Colectivo destinatario.
- h) Normativa reguladora.
- i) Nivel de digitalización actualizado según clasificación del anexo.
- j) Nivel de digitalización objetivo y fecha compromiso de digitalización.
- k) Volumen previsto anual de expedientes.
- l) Calendario de tramitación.
- m) Canal de tramitación.
- n) Estado del procedimiento según clasificación del anexo.
- o) Documentos, en caso de haberlos.
- p) Las actuaciones administrativas automatizadas vinculadas al procedimiento.
- q) La descripción de su diseño y funcionamiento.
- r) Los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia.

- s) Los datos utilizados en su configuración y aprendizaje.
- t) Las herramientas obligatorias que consume cada procedimiento.
- u) Demás contenido exigido, en su caso, por el órgano competente en atención a la ciudadanía.

7.– De acuerdo con el apartado tercero del artículo 57 del Decreto 91/2023, para el alta de un servicio o procedimiento en cualquiera de los servicios e infraestructuras comunes de la Administración electrónica y del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, será requisito imprescindible haberlo dado previamente de alta en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

8.– En los supuestos en que el nivel de digitalización sea el no digitalizado, será imprescindible aportar al Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos una planificación de la digitalización, antes del 31 de enero de cada ejercicio.

El órgano competente en atención a la ciudadanía realizará el seguimiento de las planificaciones de digitalización que serán objeto de los informes regulados en los apartados 5, 6 y 7 del artículo 113 del Decreto 91/2023.

Artículo 4.– Requisitos de publicación en la sede electrónica.

De acuerdo con el artículo 31.5 i) del Decreto 91/2023, la información de los servicios y procedimientos incluidos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos se mostrará en la sede electrónica, respondiendo a criterios de lenguaje claro y accesible para la ciudadanía, a través de fichas web o cualquier otra herramienta análoga confeccionadas al efecto. Asimismo, deberán cumplir con las normas de presencia en Internet que se establezcan por la normativa vigente.

Artículo 5.– Gestión del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

1.– El órgano competente en atención a la ciudadanía será el responsable del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos y concretamente le corresponderá:

- a) Gestionar el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.
- b) Configurar el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.
- c) Mantener el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.
- d) Revisar, corregir, mejorar y aprobar los requerimientos funcionales de la aplicación informática del Catálogo de Servicios y Procedimientos.
- e) Poner a disposición de los órganos competentes en los Servicios y Procedimientos, los medios informáticos adecuados para la gestión de la información del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.
- f) Gestionar las altas y las bajas de los accesos al Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.
- g) Realizar las auditorías de calidad que determine para verificar el cumplimiento de los contenidos del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

2.– Los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi dispondrán de un puesto de persona responsable en gobernanza pública, de conformidad con el artículo 127 del Decreto 91/2023, las funciones a realizar serán las siguientes:

- a) Será la responsable del alta de los servicios y procedimientos de cada departamento en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos y del mantenimiento permanentemente

actualizado de la información de cada uno de ellos y de coordinar la digitalización de servicios y procedimientos en el departamento de acuerdo con el apartado quinto del artículo 57 y 127.1. a) y b) del Decreto 91/2023.

b) Será la interlocutora para todas las tareas e interacciones relacionadas con el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

c) Velará por el buen uso de la información que manejen las aplicaciones informáticas departamentales.

3.– Las entidades, entes instrumentales y autoridades administrativas independientes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi competentes en los servicios y procedimientos incluidos en el Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos designarán una persona responsable de dicho catálogo en cada una de dichas entidades, entes y administraciones independientes. Esta persona realizará, asimismo, las funciones establecidas en el apartado 2 de este artículo.

Artículo 6.– Funciones de la Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública.

De conformidad con el artículo 128 del Decreto 91/2023 por el cual se crea la Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública y el apartado 2 del artículo 130 del mismo cuerpo legal, las funciones de la Comisión Interdepartamental de Gobernanza Pública respecto del Catálogo de Servicios y Procedimientos serán las siguientes:

1.– Velar por el mantenimiento permanentemente actualizado del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

2.– Impulsar las líneas de trabajo más apropiadas y promover la mejora continua del proceso de gestión para el desarrollo del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos en todo el sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus procedimientos sujetos al derecho público.

3.– Informar regularmente del estado del Catálogo de Servicios y Procedimientos, dato que será incluido en el informe regulado en el artículo 113.7 del Decreto 91/2023.

4.– Tener conocimiento del resultado de las auditorias de calidad del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos realizadas por el órgano competente en atención a la ciudadanía así como de las acciones derivadas para su cumplimiento.

Artículo 7.– Especificaciones técnicas del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos.

Las Administraciones públicas conectarán electrónicamente sus inventarios con el Sistema de Información Administrativa gestionado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

El Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos cumplirá las condiciones que se establezcan por las normas técnicas de interoperabilidad vigentes.

Artículo 8.– Utilización del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos en otras Administraciones Públicas.

La persona titular del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, mediante Resolución, podrá autorizar la utilización y puesta a disposición de los servicios e infraestructuras del Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos a otras Administraciones públicas que no se encuentren dentro del ámbito de aplicación de la presente Orden.

Artículo 9.– Protección de datos de carácter personal.

1.– Los datos personales se tratarán según las exigencias de la normativa en materia de protección de datos personales vigente en cada momento, actualmente:

– El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos.

– La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

– Ley 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos.

2.– El registro de actividades de tratamiento de protección de datos personales «Catálogo Corporativo de Servicios y Procedimientos», se recoge, publica y se mantendrá actualizado en la dirección web <https://www.euskadi.eus/web01-aprat/es/ac34aRatWebWar/control/fichaRat/1661>

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Puesto de persona responsable en gobernanza pública.

Con carácter transitorio hasta que se creen y asignen los puestos de persona responsable en gobernanza pública regulados en el artículo 127 del Decreto 91/2023, los departamentos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán identificar el puesto técnico asimilado al que se le asignan las funciones establecidas en el artículo 5.2 de la presente Orden, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta orden.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

En Vitoria-Gasteiz, a 14 de mayo de 2024.

La Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno,
OLATZ GARAMENDI LANDA.

ANEXO

1.– A los efectos del artículo 3.5 c) de la presente Orden, los ámbitos son tres:

- a) Externo: son servicios dirigidos a personas físicas (ciudadanía), a personas jurídicas (empresas, asociaciones...) o a administraciones diferentes a Gobierno Vasco, sus organismos públicos y las entidades que dependan de él.
- b) Interno: son servicios dirigidos a Gobierno Vasco, sus organismos públicos y entidades que dependan de él.
- c) Archivo: es un caso especial en el que es necesario crear un servicio a los únicos efectos de archivar documentación.

2.– A los efectos del artículo 3.5 j) y 3.6 i) de la presente Orden, los niveles de digitalización son tres:

- a) No digitalizado: la Administración no pone a disposición de la persona destinataria la posibilidad de llevar a cabo a través de Internet la tramitación completa de los procedimientos asociados al servicio.
- b) Digitalizado: la Administración pone a disposición de la persona destinataria la posibilidad de llevar a cabo a través de Internet la tramitación completa de los procedimientos asociados al servicio (solicitudes, subsanaciones, alegaciones, notificaciones, resoluciones...), utilizando las herramientas comunes de la Administración electrónica.
- c) Proactivo: la Administración utiliza el conocimiento y los datos que tiene para tomar la iniciativa en el trámite sin necesidad de que la persona demande el servicio.

3.– A los efectos del artículo 3.5 k) y 3.6 n) de la presente Orden, los estados del servicio o procedimiento son tres:

- a) Borrador (B): se trata del estado automático inicial al generar un servicio o procedimiento. Se actualiza a vigente cuando se informan y completan todos los campos obligatorios del menú.
- b) Vigente (V): un servicio o procedimiento está en estado vigente mientras se está prestando y no ha transcurrido el plazo de vigencia de este.
- c) Histórico (H): cuando ha transcurrido el plazo de un servicio o procedimiento y por tanto son servicios o procedimientos no vigentes, se procede a actualizar su estado a histórico. El paso del estado de un servicio a histórico implicará que todos los procedimientos que dependan de dicho servicio pasen, asimismo, a dicho estado.